

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน”

โดย วรารัตน์ บุญแฝง

เมษายน พ.ศ. 2563

สัญญาเลขที่ RDG5910031

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน”

อาจารย์วรารัตน์ บุญแฝง คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชุดโครงการ "การพัฒนาศักยภาพ คุณค่า และมูลค่าการท่องเที่ยว ตามเส้นทางเชื่อมโยงกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง"

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ตลอดระยะเวลาเกือบหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงขยายตัวอย่างรวดเร็ว สาเหตุประการหนึ่งเนื่องมาจากการที่ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงซึ่งประกอบไปด้วยกัมพูชา สปป. ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามหรือกลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวด้านการค้าภาคบริการ เช่น การซ่อมบำรุง การขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยว การก่อสร้าง การประกันภัย การบริการทางการเงิน การบริการทรัพย์สินทางปัญญา การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการด้านนันทนาการ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2556 ประเทศกัมพูชามีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 3,178.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,849.2 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,545.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,016.0 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศ สปป. ลาว ในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 781.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 533.8 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 397.3 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 135.6 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศเมียนมาร์ มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,965.7 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,451.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 319.4 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 236.9 ล้านเหรียญสหรัฐ และประเทศเวียดนาม มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 10,451.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 11,850.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 5,747.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 8,129.0 ล้านเหรียญสหรัฐ (ASEAN Secretariat, 2014)

สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักเลขาธิการอาเซียน ที่ได้ระบุถึงอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจากภายนอกและภายในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวยังกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 ที่เพิ่มมากขึ้นจะพบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

เห็นได้จากประเทศกัมพูชาที่มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 692,800 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,831,500 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 1,468,800 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 2,378,700 คน ในปี พ.ศ. 2556

ขณะเดียวกัน ประเทศ สปป. ลาว มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 161,100 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 3,041,200 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 397,400 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 738,300 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเมียนมาร์ มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 524,000 คน ในปี พ.ศ. 2552 ลดลง เป็น 218,700 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 238,500 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 681,500 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเวียดนาม มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 318,900 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,440,300 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 3,453,300 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 6,132,100 คน ในปี พ.ศ. 2556

เมื่อหันกลับมาพิจารณาในภาพรวมของการเป็นประชาคมอาเซียน การที่ประชาคมอาเซียนได้มีการกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) พร้อมทั้งกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ในกลุ่มสาขาการจัดการส่วนหน้า (Front Office) แม่บ้าน (Housekeeping) การประกอบอาหาร (Food Production) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) บริษัทนำเที่ยว (Travel Agencies) และการปฏิบัติการท่องเที่ยว (Tour Operation) เป็นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน โดยผู้ที่ผ่านการรับรองสมรรถนะดังกล่าวสามารถเดินทางไปทำงานในประชาคมอาเซียนได้ กลับก่อให้เกิดคำถามว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวกระโดดในกลุ่มประเทศ CLMV

ที่เกิดขึ้น เราพบปัญหาในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านคุณภาพของบุคลากรและในด้านปริมาณซึ่งหมายถึงอัตราการขยายตัวของบุคลากรที่สอดคล้องสัมพันธ์กับอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างไรบ้างทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากการรวบรวมข้อมูลหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาของกลุ่มประเทศ CLMV พบว่ามีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ได้แก่

1. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) และมหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management)

1.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

2. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศ สปป. ลาว มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยว (Bachelor of Art Program in Tourism) สาขาการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Hotel Management)

และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ หลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ

2.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ในสาขาสาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

3. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่เป็นการจัดอบรมโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ด้านการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี)สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management) ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน ได้แก่ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม การจัดการภัตตาคาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

4. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

4.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์แห่งชาติ (National Economics University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการและการท่องเที่ยว (Hospitality and Tourism Management) และสาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (Tourism and Hotel Management) และวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) ในระดับปริญญาตรี หลักสูตรต่อเนื่อง ในสาขาการท่องเที่ยวศึกษา (Tourism Studies)

4.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management) และวิทยาลัยการการค้า เศรษฐศาสตร์และเทคนิค (College of Trade Economics and Technique) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management)

จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในประเทศกลุ่ม CLMV มีข้อจำกัดไม่เพียงแต่จำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะมีน้อยและจัดการเรียนการสอนในระดับปฏิบัติการเท่านั้น หากแต่หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในกลุ่มประเทศดังกล่าวเมื่อเทียบกับประเทศไทยแล้วมีความหลากหลายและสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) น้อยกว่าอีกด้วย

นอกจากนี้ การจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของกลุ่มประทศ CLMV ยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งในแง่ของการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษานับตั้งแต่ระดับอาชีวศึกษาจนถึงในมหาวิทยาลัย สมรรถนะของบุคลากรต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ภายหลังสำเร็จการศึกษา การให้ความสนับสนุนของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตลอดจนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อีกด้วย

เมื่อสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CMLV แล้วพบว่าค่อนข้างมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่เจาะจงเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งและเป็นหน่วยงานภาครัฐดังจะเห็นได้จากงานของอานุสอน ดวงโสวัด (2554) เรื่องการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เป็นต้น ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงกรอบบุคลากรในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวแต่อย่างใด

ขณะเดียวกัน งานวิจัยของ Pou Sovachana (2013) เรื่อง The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner งานวิจัยของโกวิทย์ พลหาญ (2556) เรื่อง การเลือกประเทศในกลุ่ม CLMV สำหรับการเคลื่อนย้ายส่วนการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย และงานวิจัยของวรวุฒิ จันทร์มุด (2557) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม) แม้จะกล่าวถึงการเพิ่มสมรรถนะการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชนในกลุ่มประเทศ CLMV แต่ไม่ได้ให้ภาพถึงการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแม้แต่น้อย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ความจำเป็นในการทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals)” เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและสอดคล้องกับข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศลุ่มแม่น้ำอิระวะดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Aeyawadee-Chaopraya-Mekong Economic Coorperation) ตลอดจนนำเสนอเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอย่างเป็นระบบ มีความยั่งยืนด้านคุณค่าและมูลค่าในอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้จึงประกอบไปด้วย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน สาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries) ตลอดจนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสามารถจำแนกเป็นรายวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการศึกษาที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม สถาบันละ 1 คนรวม 19 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก โดยแบ่งเป็นผู้สอนและผู้เรียน ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการ

สอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา

ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม(Personal and Social Capability) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเช่นกัน โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หรือไม่รวมถึงผู้บังคับบัญชามีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอย่างไรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวด้วย

ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดบน (High-end) ผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก ว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด อันจะนำไปสู่การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรกับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการอาเซียนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่พบว่ามี

นักท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกอาเซียนที่เดินทางมายังกลุ่มประเทศ CLMV ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 16,435,300 คน

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรจากรายงานของ World Tourism and Travel Council (WTTC) ที่ชื่อ Travel& Tourism Economic Impact 2014 พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวภาคธุรกิจในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 7,321,500 คน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เป็นการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ นโยบายระดับท้องถิ่น เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมทั้งสิ้นจำนวน 69 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1. หน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานพร้อมผู้แทนจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

2. หน่วยงานภาคเอกชน ประกอบด้วย ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตลอดจนหอการค้าไทยจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ได้แก่ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี

3. หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์คัดเลือกจากมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษาซึ่งสอนการท่องเที่ยวในเขตติดกับพื้นที่กลุ่มประเทศ CLMV และอยู่ในกลุ่มเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558

4. หน่วยงานภาคประชาสังคม ประกอบด้วย สมาคมหรือผู้แทนหน่วยงานต่างๆ

ในระดับจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ สมาคมหรือชมรมการโรงแรม การท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์อาชีพ

ส่วนนโยบายระดับชาติและนานาชาติ เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่าย

การพัฒนาในองค์กรของหน่วยงานระดับประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ อธิบดีหรือผู้แทนจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ว่าการหรือผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อธิบดีหรือผู้แทนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อธิบดีหรือผู้แทนกรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ และผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2. หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนประธานหรือผู้แทนหอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย

3. หน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ ประธานหรือนายกสมาคมวิชาชีพด้านการโรงแรมและ/หรือหารท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมาคมโรงแรมไทย สมาคมการบริหารโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ผลการวิจัย มีดังนี้

1) ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบดังนี้

1.1) หลักสูตร พบว่า หลักสูตรเน้นการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องต่อความต้องการเรียนของนักเรียนนักศึกษาและสอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคมของประเทศตนเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือผลิตบุคลากรให้กับทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นหลัก

1.2) กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า มีกระบวนการออกแบบรายวิชาทั้งภาคทฤษฎีที่มีความจำเป็นต่อนักศึกษาสำหรับการลงสู่ภาคปฏิบัติในสถานที่จริงโดยการสร้างกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับรายวิชาเรียน และมีรายวิชาภาคปฏิบัติที่เป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา ดังเห็นได้จากการมีรายวิชาฝึกภาคสนามและวิชาปฏิบัติเพิ่มทักษะทางวิชาชีพ เช่น การปฏิบัติการทางการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ศิลปะการประกอบอาหาร และวิชาการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ทั้งในหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรปริญญา

1.3) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า นอกจากคณาจารย์ในหลักสูตรเป็นผู้สอนแล้ว ยังพบว่ามีการเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาเป็นวิทยากรในการสอนให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะวิทยากรจากธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์มืออาชีพจากบริษัทท่องเที่ยวชั้นนำของในแต่ละประเทศ เชฟผู้เชี่ยวชาญในการประกอบอาหารจากต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศส เป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาศิลปะการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

1.4) เครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม พบว่า หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม มีการ

จัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรระดับปริญญาที่สร้างเครือข่ายผ่านการร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมสัมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ขณะที่ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมเน้นกระบวนการสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงานและเกิดการแลกเปลี่ยน ตลอดจนการเชื้อเชิญภาคธุรกิจให้เข้ามาเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนควบคู่ไปกับอาจารย์ประจำหลักสูตร มากไปกว่านั้นคือการหาแหล่งทุนในการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนให้กับนักศึกษา เช่น ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร สถานประกอบการโรงแรมในสถานศึกษา ห้องซักรีด ห้องอาหาร เป็นต้น

1.5) ด้านภาษาและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น นอกจากนี้สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ในการสอนบางรายวิชาเป็นเอกสารประกอบการสอนที่เป็นตำราภาษาอังกฤษด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาให้กับนักศึกษา

1.6) การวัดและประเมินผล พบว่า หลักสูตรเน้นการประเมินผลจากการเรียนภาคทฤษฎีร่วมกับการประเมินจากภาคปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน จิตพิสัย และวัดผลจากการสอบวัดความรู้จากกลางภาคและปลายภาค

2. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยประเมินจากผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment)

2.1.1) ความรู้ (Knowledge) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในด้านความรู้ในระดับปานกลาง เพราะปัจจุบันแม้บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาขั้นสูงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในหลักสูตรระดับปริญญา แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งได้รับจากหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาซึ่งจัดการเรียนการสอนให้กับบุคลากรทั้งด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่เมื่อเทียบกับพนักงานที่จบด้านการศึกษาในระดับปริญญายังพบว่ายังต้องจัดอบรมด้านความรู้ให้กับพนักงานอยู่ค่อนข้างมาก เพราะพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ขาดการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานที่ทำงานจริงก่อนเข้าทำงานกับภาคธุรกิจ ด้วยเหตุนี้บทเรียนที่ผ่านมาธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามจึงดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำ หรือจัดอบรมภายในองค์ของตนเอง

2.1.2) ทักษะ (Skill) จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บังคับบัญชาในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อพิจารณาโดยจำแนกพนักงานในบริษัทนำเที่ยว และพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่า พบว่าผู้บังคับบัญชาในบริษัทนำเที่ยวพึงพอใจสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวมาก โดยเฉพาะทักษะความสามารถทางด้านวิชาการ ทักษะการให้บริการนำเที่ยว ความสามารถในเรื่องการจัดการเวลา จิตบริการ ความสามารถ

ในการบริการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขณะทำงานได้อย่างมีไหวพริบ ส่วนผู้บังคับบัญชาในธุรกิจโรงแรมพึงพอใจพนักงานในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีม การมีจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสุขอนามัยในสถานปฏิบัติงาน

2.1.3) คุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) จากการศึกษาพบว่าในธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านหลักสูตรการท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยว หรือการบริหารธุรกิจท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีคุณวุฒิด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น แต่ผ่านการทดสอบและอบรมบัตรมัคคุเทศก์จากการจัดอบรมของรัฐ ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวเหล่านี้แม้จะมีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์หรือบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ออกโดยรัฐ แต่เมื่อเข้าสู่การทำงานในวิชาชีพท่องเที่ยวแล้วพบว่า พนักงานเหล่านี้ขาดทักษะเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการนันทนาการขณะนำเที่ยว ทั้งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่ปัญหานี้พบว่าเป็นปัญหาร่วมที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามกำลังเผชิญร่วมกัน เหตุที่คุณสมบัติของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวหลายแห่งในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษาไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์เพื่อประกอบวิชาชีพ เพราะต้องอบรมจากหน่วยงานรัฐเพิ่มเติมจึงจะได้รับการอนุมัติบัตรมัคคุเทศก์ซึ่งแข่งขันสูง และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ขณะที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์การศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมและการบริการ ส่วนใหญ่บุคลากรด้านนี้ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผ่านการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพและผ่านประสบการณ์การทำงานในด้านธุรกิจการบริการที่เน้นการปฏิบัติอย่างเข้มข้นเมื่อเทียบกับวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ผ่านกระบวนการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นในระยะเวลาสั้นๆ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้ประกอบการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมมากที่สุดคือจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะการปฏิบัติงานและการบริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบและสุขลักษณะของสถานประกอบการ และความรู้ทางวิชาชีพ

2.2) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แผนกต่างๆ ดังนี้

2.2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80 ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกต้อนรับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

2.2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.75 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือพนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78)

2.2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมสินค้าและการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก

2.2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือวัฒนธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก

2.2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก

2.2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.72) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ เรื่องการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

3.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหารในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่มในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความต้องการของบุคลากรแผนกต่างๆ จำแนกตามประเทศ ผลการศึกษาพบ ดังนี้

1. ประเทศกัมพูชา ผลการศึกษาพบดังนี้

1.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

1.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไปสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก

1.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประเทศลาว ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาตนเองทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการจัดการและและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ประเทศเมียนมาร์ ผลการศึกษาพบดังนี้

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุด 2 ด้าน ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่

ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สอง คือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และด้านที่สอง พนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้วยกันทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านถัดมาคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านสุดท้ายคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุดนั่นเอง

4. ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบดังนี้

4.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

4.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือพนักงาน

ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.25) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ต้องการพัฒนาตนเองมีทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด

อนึ่ง ผลการศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ในธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม สามารถสรุปความต้องการสนับสนุนบุคลากรทางการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ได้ทั้งสิ้น 3 ด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ ผู้ประกอบการมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศจะส่งผลต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นการเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษให้พนักงาน จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้งการมีหลักสูตรอบรมระยะสั้นในสถานประกอบการกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

จึงเน้นการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การเชิญวิทยากรที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศทั้งจากสถานศึกษาชั้นนำในประเทศและวิทยากรเจ้าของภาษา ตลอดจนหัวหน้าแผนกงานที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือผ่านประสบการณ์การทำงานธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจากต่างประเทศเป็นผู้สอนและสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

2) ด้านคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆ 3 ประการ ดังนี้

2.1 ประการแรก คุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

2.2 ประการถัดมาคือ บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ กล่าวคือพนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้นด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย

2.3 ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้นซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ทัดเทียมประเทศต่างๆ ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ยกตัวอย่างในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการ

ด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอกจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามพบว่าวัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น จะส่งผลทำให้ความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ การจะนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อจำกัด เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะยังไม่สามารถแข่งขันได้อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดีในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง

4. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4** เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว ซึ่งจากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในบทที่ 4-8 ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร

เงื่อนไข

การจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพ Tourism and Hotel Professionals Consortium เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องเห็นความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน

กลไก

ประเทศไทยควรจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพTourism and Hotel Professionals Consortium ในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ ดังนี้

1) เขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนมสร้างความเป็นมืออาชีพด้านวัฒนธรรมและชาติพันธ์

2) เขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงรายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านสุขภาพและวัฒนธรรม

3) เขตเศรษฐกิจพิเศษหนองคายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านอนุภาคลุ่มน้ำโขงและการขนส่ง

4) เขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหารสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการขนส่ง

5) เขตเศรษฐกิจพิเศษตากสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวชายแดน

ข้อจำกัด

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมนอกจากจะต้องมีองค์ความรู้ด้านวิชาการแล้วยังจำเป็นต้องใช้ทักษะการฝึกฝนเป็นสำคัญ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับบุคลากรจึงต้องใช้อุปกรณ์ที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการฝึกฝนสำหรับทั้ง 32 ตำแหน่งงาน อนึ่งปัจจุบันผู้ที่ผ่านการอบรมผู้ประเมิน MRA แม้ในประเทศไทยยังคงมีจำนวนจำกัด

2. นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

เงื่อนไข

1) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน นั้นเพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น

2) จากข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยภาพรวม 4 ประเทศทำให้รัฐบาลไทยจำเป็นต้องเร่งให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลไก

1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกงานต้อนรับในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกแม่บ้านในสมรรถนะหลักการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

3) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน และสมรรถนะทั่วไปการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

4) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

5) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว ตัวแทนท่องเที่ยวในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน สมรรถนะทั่วไปการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

6) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว บริษัททัวร์ในสมรรถนะหลักการการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย สมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

7) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน ข้อจำกัด

8) การอบรมในแต่ละตำแหน่งงานจำเป็นต้องใช้เวลาหลายวัน ซึ่งผู้เข้าร่วมอบรมผู้ประเมินจึงจำเป็นต้องเตรียมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแต่ละตำแหน่งงานค่อนข้างสูง

ข้อจำกัด

ถึงแม้ในแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน ค.ศ. 2025 ได้วิเคราะห์ความคืบหน้าในด้านความเชื่อมโยงระหว่างประชาชนสู่ประชาชนนั้นมีความคืบหน้าเป็นอย่างมากในการส่งเสริมความเข้าใจกันเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมภายในอาเซียน โดยมีการจัดหลักสูตรการเรียนเกี่ยวกับอาเซียน และการจัดทำเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network-AUN) และการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในเอเซียน อย่างไรก็ดี ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างไรเสรีภายในอาเซียน เนื่องจากมีช่องว่างของการปฏิบัติภายในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน กล่าวคือยังมีอุปสรรคทางด้านการเงิน อุปสรรคด้านการตัดสินใจ และอุปสรรคด้านการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่แรงงานจะขาดแรงผลักดันในการอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะของตนก็เป็นได้

3. นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

เงื่อนไข

1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

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 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ

5) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะคณาจารย์ในฐานะผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

6) สถานที่ในการดำเนินการโครงการ CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp จำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ครบถ้วนและเพียงพอ ประกอบกับคณาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการในแต่ละประเทศต้องดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่สนใจด้านการทำวิจัยด้านวัฒนธรรม เพื่อนำส่งที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการสามารถนำโจทย์วิจัยไปดำเนินการต่อที่ประเทศของตนได้

กลไก

1) การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมร่วมกัน ระหว่างประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามโดยบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ

2) โครงการ International Tourism and Hotel Coach the Coach Training

3) CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp เพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยที่มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งนี้กิจกรรมในการเข้าค่ายจะประกอบด้วย 1) กิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 2) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านภาษาระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 3) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านประวัติศาสตร์ระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 4) กิจกรรมเรียนรู้สิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 5) กิจกรรมแข่งขันเพื่อวัดสมรรถนะทั้ง 32 ตำแหน่งงานระหว่างตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย และ 6)กิจกรรมสร้างโจทย์วิจัยร่วมกันระหว่างคณาจารย์และตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย

ข้อจำกัด

1) ถึงแม้รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม จะตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ แต่รัฐบาลของประเทศนั้นๆ อาจมีงบประมาณไม่เพียงพอในการเดินทางมาร่วมประชุมเพื่อร่วมร่างหลักสูตร

2) สถาบันการศึกษาในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษานานาชาติมีปฏิทินการเปิด ปิดภาคการศึกษาไม่ตรงกัน

3) สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ควรมีการประเมินสมรรถนะของนักศึกษาใน 6 ตำแหน่งงาน ผ่านกระบวนการฝึกงานโดยผู้บังคับบัญชาจากสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศร่วมวิพากษ์การประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะ จุดแข็ง จุดอ่อนของนักศึกษาอย่างแท้จริง

4) สมรรถนะแต่ละตำแหน่งงานมีตัวสมรรถนะย่อยเป็นจำนวนมาก ทำให้การประเมินสมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกงานแต่ละสถานประกอบการจำเป็นต้องใช้เวลามาก ทำให้สถาบันการศึกษาต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับนิเทศงานนักศึกษาฝึกงานในสัดส่วนที่สูงขึ้น

5) การเข้ารับการอบรมลักษณะ on the job training คณาจารย์จำเป็นต้องพักในโรงแรมที่มีอัตราบริการสูง ในขณะที่สามารถเบิกจ่ายได้จริงในอัตราที่ต่ำ ทำให้คณาจารย์ในสังกัดที่มีงบประมาณน้อยไม่สามารถเข้าร่วมในโครงการได้ จึงอาจทำให้เกิดการยกระดับสมรรถนะที่ไม่ทั่วถึง

6) ประเทศที่ไม่ได้บรรจุรายวิชาวิจัยไว้ในหลักสูตร จึงทำให้คณาจารย์ประเทศนั้นไม่เห็นความสำคัญในการผลักดันให้นักศึกษาได้ค้นคว้าวิจัยวัฒนธรรมของอาเซียน ผลกระทบถัดมาคืออาเซียนไม่สามารถสร้างความร่วมมือในด้านความเข้าใจกันในด้านวัฒนธรรมอาเซียนไปพร้อมกันได้เหมือนกัมพูชา

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่สนับสนุนงบประมาณโครงการวิจัยนี้จนลุล่วงเป็นผลสำเร็จ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข ผู้ที่บุกเบิกและปูทางจนทำให้เกิดโครงการวิจัยนี้ และเป็นทั้งครูและพี่ชายที่แสนดีที่คอยมอบโอกาสให้ผู้วิจัยเข้ามาทำงานร่วมในโครงการนี้ อีกทั้งยังเป็นต้นแบบของการทำงานวิจัยอย่างดียิ่งกระทั่งลมหายใจสุดท้าย ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน ปัญญาวุธตระกูล (หัวหน้าชุดโครงการวิจัย) และอาจารย์ ดร.วารัชต์ มัธยมบุรุษ สำหรับความรักและกำลังใจดี ๆ ที่มีต่อผู้วิจัย จนทำให้โครงการวิจัยฉบับนี้สามารถก้าวข้ามอุปสรรคต่าง ๆ และดำเนินการจนเสร็จสิ้นได้

อย่างไรก็ดี งานวิจัยนี้จะไม่อาจบริบูรณ์ได้ หากขาดข้อมูลสำคัญทั้งจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มย่อยจากภาคีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม นับตั้งแต่สถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษา วิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคธุรกิจ ทั้งธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว นักทัศนาจร และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวอาเซียน ซึ่งมีเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถเอ่ยนามได้หมด ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบใจผู้ช่วยนักวิจัยที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการเป็นฝ่ายสนับสนุนให้การดำเนินงานของผู้วิจัยลุล่วงเสมอมา ได้แก่ คุณปิยะกษิดิ์เดช เปลื้องศรี และคุณศรัญญา ละม่อมสาย

คุณค่าและความดีของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่กัลยาณมิตรทางวิชาการทุกท่าน ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน

วรารัตน์ บุญแฝง
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม และ 4) เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

ผลการวิจัยด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน พบว่า หลักสูตรเน้นจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการเชิญวิทยากรจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาบรรยาย นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยหลักสูตรระดับปริญญาสร้างเครือข่ายผ่านการจัดประชุมสัมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงาน การเรียนการสอนเน้นการสอนใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกเรียนภาษาต่างประเทศที่สอง เช่น ภาษาฝรั่งเศส เกาหลี ญี่ปุ่น และภาษาจีนด้วย

ด้านความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) พึงพอใจในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยว (Customer Assessment) ที่มีต่อบุคคลากรทางการท่องเที่ยว จำแนกเป็นแผนกพบว่า **แผนกต้อนรับส่วนหน้า** ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (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) คือการส่งเสริมสินค้าและการบริการ (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) ต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

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

ประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน **นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร** เร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน เพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น **นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร** 1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ 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 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ 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.

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร ก

บทคัดย่อ บ

Abstract ฝ

กิตติกรรมประกาศ ภ

สารบัญ ม

สารบัญตาราง ศ

สารบัญภาพประกอบ ส

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา 1

คำถามการวิจัย 7

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 7

กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ 8

2 ทบทวนวรรณกรรม 16

ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน 16

บริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศลาว กัมพูชา เมียนมาร์ และเวียดนาม 23

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศกัมพูชา 33

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศลาว 47

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ 59

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ประเทศเวียดนาม	73
3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	86
	วิธีดำเนินการวิจัย	86
	กิจกรรมต่างๆเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ	97
	ผลที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละช่วงระยะเวลา (แบ่งเป็นราย 6 เดือน หรือราย 3 เดือน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาโครงการ)	100
	แผนการทำงาน	102
	ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้นที่เป็นรูปธรรมและตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	104
	ผลงานที่ส่งต่อ สกว	105
	แผนการใช้ประโยชน์ของผลการวิจัย	105
4	**กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	108
	ประเทศกัมพูชา	108
	ประเทศลาว	127
	ประเทศเมียนมาร์	160
	ประเทศเวียดนาม	168
5	**ความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	189
	ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศกัมพูชา	190
	ผลประเมินจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศลาว	249

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศเมียนมาร์	286
	ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศเวียดนาม	315
6	**ความพึงพอใจของผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	363
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา	363
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศลาว	376
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์	391
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม	400
7	**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง**	405
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา	405
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในในประเทศลาว	466
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์	536
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม	598

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
8	**ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....**	683
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโดยภาพรวมในระเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	683
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศกัมพูชา.....	731
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศลาว.....	803
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศเมียนมาร์.....	876
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศเวียดนาม.....	936
9	**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	1010
	การสังเคราะห์ข้อมูล.....	1010
	การสังเคราะห์บทเรียนทิศทางและการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่ผ่านมา.....	1010
	กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	1022
	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ.....	1025
	ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมที่มีต่อพนักงานในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	1029
	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	1032
	ภาพรวมความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม....	1038
	การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทย.....	1068

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ข้อมูลการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาควิชาการ ภาคประชาสังคมของจังหวัดต่างๆในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	1072
	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เหมาะสมเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม	1105
10	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	1110
	สรุปผลการวิจัย	1110
	อภิปรายผล	1131
	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป	1143
	ข้อจำกัดของงานวิจัย	1143
บรรณานุกรม		1144
ภาคผนวก		1150
ภาคผนวก ก. บทความสำหรับการเผยแพร่		1151
ภาคผนวก ข. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลงานจากโครงการไปใช้ประโยชน์		1184
ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอดโครงการ		1185
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม		1191
ภาคผนวก จ. ตัวอย่างแบบสอบถามนักท่องเที่ยว		1240
ภาคผนวก ฉ. รูปภาพกิจกรรมการดำเนินการวิจัย		1247
ประวัติผู้วิจัย		1253

สารบัญตาราง

บทที่ **หน้า**

บทที่ 1

ตารางที่ 1.1 มูลค่าการส่งออกและนำเข้าภาคบริการในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552–2556 (ล้านเหรียญสหรัฐ) 2

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวภายนอกและภายในประชาคมอาเซียนที่เดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552–2556 (พันคน)..... 2

บทที่ 2

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศและรายรับจากการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา พ.ศ. 2543-2555..... 41

บทที่ 3

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 86

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนผู้สอนและผู้เรียนสาขาการโรงแรมและ/หรือการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่ในกลุ่มประเทศ CLMV 87

ตารางที่ 3.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 89

ตารางที่ 3.4 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในกลุ่มประเทศ CLMV..... 90

ตารางที่ 3.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 91

ตารางที่ 3.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจกลุ่มประเทศ CLMV..... 92

ตารางที่ 3.7 แสดงหน่วยงานภาครัฐซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย..... 93

ตารางที่ 3.8 แสดงหน่วยงานภาคเอกชนซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย... 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ตารางที่ 3.9 สถาบันการศึกษาซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย..... 95

ตารางที่ 3.10 แสดงหน่วยงานภาคประชาสังคมซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย..... 96

ตารางที่ 3.11 แผนกิจกรรมหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งผลลัพธ์ (Output) ที่คาดว่าจะได้รับ..... 97

ตารางที่ 3.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ..... 100

ตารางที่ 3.13 แผนการทำงาน..... 102

ตารางที่ 3.14 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กร..... 105

ตารางที่ 3.15 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร..... 106

สารบัญภาพประกอบ

บทที่ **หน้า**

บทที่ 1

ภาพที่ 1 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558..... 6
ภาพที่ 2 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558..... 6
ภาพที่ 3 กรอบการวิเคราะห์กระบวนการจัดการเรียนการสอนตาม ACCSTP และ MRA-TP ในระดับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา กลุ่มประเทศ CLMV..... 10
ภาพที่ 4 กรอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 11
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 14

บทที่ 2

ภาพที่ 6 แนวคิดการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา..... 39
ภาพที่ 7 สัดส่วนการลงทุนจากต่างประเทศของประเทศเมียนมาร์ พ.ศ. 2555..... 61

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1 เป็นบทนำที่กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษาจุดประสงค์ในการศึกษา ผลที่คาดว่าจะได้รับ กรอบแนวคิด และขอบเขตการศึกษา เพื่อเป็นการนำเสนอให้เห็นที่มาที่ไปของการวิจัยอันจะนำไปสู่ความเชื่อมโยงในบทอื่นต่อไป

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ตลอดระยะเวลาเกือบหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงขยายตัวอย่างรวดเร็ว สาเหตุประการหนึ่งเนื่องมาจากการที่ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงซึ่งประกอบไปด้วยกัมพูชา สปป. ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามหรือกลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวด้านการค้าภาคบริการ เช่น การซ่อมบำรุง การขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยว การก่อสร้าง การประกันภัย การบริการทางการเงิน การบริการทรัพย์สินทางปัญญา การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการด้านนันทนาการ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2556 ประเทศกัมพูชามีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 3,178.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,849.2 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,545.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,016.0 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศ สปป. ลาว ในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 781.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 533.8 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 397.3 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 135.6 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศเมียนมาร์ มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,965.7 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,451.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 319.4 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 236.9 ล้านเหรียญสหรัฐ และประเทศเวียดนาม มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 10,451.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 11,850.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 5,747.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 8,129.0 ล้าน เหรียญสหรัฐ (ASEAN Secretariat, 2014) ดังตาราง 1

ตาราง 1.1 มูลค่าการส่งออกและนำเข้าภาคบริการในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 (ล้านเหรียญสหรัฐ)

ประเทศ / ปี พ.ศ.	2552		2553		2554		2555		2556	
	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า
กัมพูชา	1,545.0	1,016.0	1,656.6	1,116.2	2,254.1	1,481.3	2,616.2	1,722.3	3,178.2	1,849.2
ลาว	397.3	135.6	511.0	263.1	549.7	321.8	839.8	339.2	781.2	533.8
เมียนมาร์	319.4	236.9	350.7	729.2	700.9	1,100.0	1,095.0	1,322.5	1,965.7	1,451.0
เวียดนาม	5,747.0	8,129.0	7,417.0	9,857.0	8,653.0	11,504.0	9,576.5	10,995.0	10,451.2	11,850.0

(ที่มา :The ASEAN Secretariat, 2014)

สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักเลขาธิการอาเซียน ที่ได้ระบุถึงอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจากภายนอกและภายในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวยังกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 ที่เพิ่มมากขึ้น ดังตาราง 2

ตาราง 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวภายนอกและภายในประชาคมอาเซียนที่เดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 (พันคน)

ประเทศ / ปี พ.ศ.	2552		2553		2554		2555		2556	
	ใน	นอก	ใน	นอก	ใน	นอก	ใน	นอก	ใน	นอก
กัมพูชา	692.8	1,468.8	853.2	1,655.1	1,101.1	1,780.8	1,514.3	2,070.0	1,831.5	2,378.7
ลาว	1,611.0	397.4	1,990.9	522.1	2,191.2	532.3	2,712.5	617.6	3,041.2	738.3
เมียนมาร์	524.0	238.5	512.3	279.2	100.4	716.0	151.1	907.9	218.7	681.5
เวียดนาม	318.9	3,453.3	688.7	4,361.1	838.4	5,175.6	1,363.8	5,483.9	1,440.3	6,132.1

(**ที่มา**:The ASEAN Secretariat, 2015)

ข้อมูลจากตาราง 2 จะพบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เห็นได้จากประเทศกัมพูชาที่มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 692,800 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,831,500 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 1,468,800 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 2,378,700 คน ในปี พ.ศ. 2556

ขณะเดียวกัน ประเทศ สปป. ลาว มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 161,100 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 3,041,200 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 397,400 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 738,300 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเมียนมาร์ มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 524,000 คน ในปี พ.ศ. 2552 **ลดลง** เป็น 218,700 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 238,500 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 681,500 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเวียดนาม มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 318,900 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,440,300 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 3,453,300 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 6,132,100 คน ในปี พ.ศ. 2556

เมื่อหันกลับมาพิจารณาในภาพรวมของการเป็นประชาคมอาเซียน การที่ประชาคมอาเซียนได้มีการกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) พร้อมทั้งกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ในกลุ่มสาขาการจัดการส่วนหน้า (Front Office) แม่บ้าน (Housekeeping) การประกอบอาหาร (Food Production) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) บริษัทนำเที่ยว (Travel Agencies) และการปฏิบัติการท่องเที่ยว (Tour Operation) เป็นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน โดยผู้ที่ผ่านการรับรองสมรรถนะดังกล่าวสามารถเดินทางไปทำงานในประชาคมอาเซียนได้ กลับก่อให้เกิดคำถามว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวกระโดดในกลุ่มประเทศ CLMV ที่เกิดขึ้น เราพบปัญหาในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านคุณภาพของบุคลากรและในด้านปริมาณซึ่งหมายถึงอัตราการขยายตัวของบุคลากรที่สอดคล้องสัมพันธ์กับอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างไรบ้างทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาของกลุ่มประเทศ CLMV พบว่ามีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ได้แก่

1. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management) และมหาวิทยาลัยนิติศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ (Royal University of Law and Economics) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Bachelor in Tourism and Hospitality Management)

1.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

2. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศ สปป. ลาว มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยว (Bachelor of Art Program in Tourism) สาขาการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Hotel Management) และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ หลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ

2.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ในสาขาสาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

3. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่เป็นการจัดอบรมโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ด้านการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี)สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management) ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน ได้แก่ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม การจัดการภัตตาคาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

4. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

4.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์แห่งชาติ (National Economics University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการและการท่องเที่ยว (Hospitality and Tourism Management) และสาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (Tourism and Hotel Management) และวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) ในระดับปริญญาตรี หลักสูตรต่อเนื่อง ในสาขาการท่องเที่ยวศึกษา (Tourism Studies)

4.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management) และวิทยาลัยการการค้า เศรษฐศาสตร์

และเทคนิค (College of Trade Economics and Technique) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management)

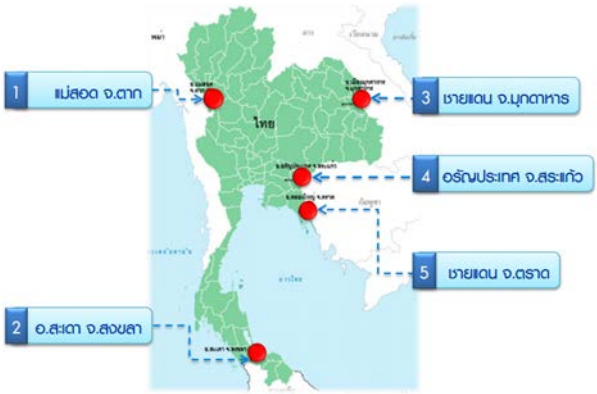
จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในประเทศกลุ่ม CLMV มีข้อจำกัดไม่เพียงแต่จำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะมีน้อยและจัดการเรียนการสอนในระดับปฏิบัติการเท่านั้น หากแต่หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในกลุ่มประเทศดังกล่าวเมื่อเทียบกับประเทศไทยแล้วมีความหลากหลายและสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) น้อยกว่าอีกด้วย

นอกจากนี้ การจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของกลุ่มประทศ CLMV ยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งในแง่ของการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษานับตั้งแต่ระดับอาชีวศึกษาจนถึงในมหาวิทยาลัย สมรรถนะของบุคลากรต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ภายหลังสำเร็จการศึกษา การให้ความสนับสนุนของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตลอดจนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อีกด้วย

สำหรับในประเทศไทยเองนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศ CLMV ได้ประกอบไปด้วยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ซึ่งให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวแนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตกโดยประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับกลุ่มประเทศ CLMV ในหลายด้าน เห็นได้จากการเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม การจัดนิทรรศการ และการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions) (สยามรัฐ,2557 :http://aseanwatch.org/2014/05/29/ชูธงเมืองไทยฮับ-mice-ของ-aec-พาณ/) เป็นต้น ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำไปสู่การขยายตัวของอุตสาหกรรม MICE ที่นักท่องเที่ยวและผู้ร่วมประชุมจากกลุ่มประเทศ CLMV จะต้องเดินทางเข้ามาเท่านั้น ยังก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และจากประเทศไทยไปทำงานในกลุ่มประเทศ CLMV อีกเป็นจำนวนมาก

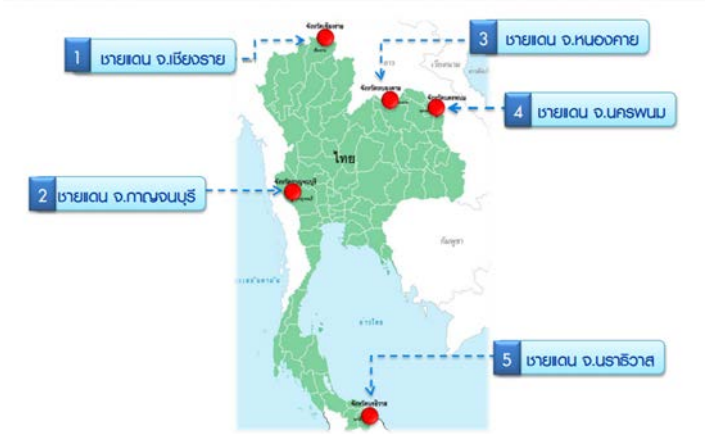
นอกจากนี้ นโยบายการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย ยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ชายแดนบนแนวระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS Economic Corridors)เพื่อสร้างพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ด้านการค้า การลงทุน และแรงงานบริเวณชายแดนที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งนี้รัฐบาลได้ประกาศเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558 :http//www.nesdb.go.th/esdps/Power%20point%20เขตเศรษฐกิจพิเศษในประเทศไทย.pdf)

1) การประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก สงขลา มุกดาหาร สระแก้ว ตราด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558

2) การประกาศเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย กาญจนบุรี หนองคาย นครพนม นราธิวาส ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558

การกำหนดเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าว นับว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มประเทศ CLMV เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ชายแดน นับตั้งแต่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วและตราดที่ติดพื้นชายแดนกัมพูชา เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย หนองคาย นครพนม และมุกดาหาร ติดพื้นชายแดน สปป. ลาว และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากและกาญจนบุรีติดพื้นชายแดนเมียนมาร์ อันสะท้อนให้เห็นความสนใจของรัฐบาลไทยที่มีต่อการเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจกับกลุ่มประเทศ CLMV อีกทางหนึ่ง โดยนัยนี้การมุ่งความสนใจของประเทศไทยต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV จึงเป็นสิ่งที่ผู้กำหนดนโยบายควรให้ความตระหนักมากขึ้น เพื่อให้เกิดการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีความชัดเจนและสามารถใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักของการพัฒนากลุ่มประเทศ CLMV รวมถึงประเทศไทยทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าทางการท่องเที่ยวได้ในอนาคต

เมื่อสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CMLV แล้วพบว่าค่อนข้างมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่เจาะจงเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งและเป็นหน่วยงานภาครัฐดังจะเห็นได้จากงานของอานุสอน ดวงโสวัด (2554) เรื่องการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เป็นต้น ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงกรอบบุคลากรในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวแต่อย่างใด

ขณะเดียวกัน กลุ่มงานวิจัยของ Pou Sovachana (2013) เรื่อง The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner งานวิจัยของโกวิทย์ พลหาญ (2556) เรื่อง การเลือกประเทศในกลุ่ม CLMV สำหรับการเคลื่อนย้ายส่วนการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย และงานวิจัยของวรวุฒิ จันทร์มุด (2557) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม) แม้จะกล่าวถึงการเพิ่มสมรรถนะการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชนในกลุ่มประเทศ CLMV แต่ไม่ได้ให้ภาพถึงการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแม้แต่น้อย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นในการทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals)” เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและสอดคล้องกับข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศลุ่มแม่น้ำอิระวะดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Aeyawadee-Chaopraya-Mekong Economic Coorperation) ตลอดจนนำเสนอเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอย่างเป็นระบบ มีความยั่งยืนด้านคุณค่าและมูลค่าในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย

จะสามารถเพิ่มมูลค่าและคุณค่าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สูงขึ้น ในฐานะการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

1.4 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ (Analytical Framework)

งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญต่อประเด็นการศึกษาจำนวน 5 ประเด็น กล่าวคือ

1) กระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา

2) ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากร

3) ความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

4) ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

5) การเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ ประเด็นของการศึกษาข้างต้น มีกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ประเด็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ใช้หลักคิดในการประเมินระบบการเรียนการสอน ซึ่งทิศนา แขมมณี (2551) ระบุว่าประกอบไปด้วย

1.1) ตัวป้อน ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เรียน วัตถุประสงค์ในการสอน และเนื้อหาสาระที่จะสอน

1.2) กระบวนการดำเนินการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมผู้เรียน การดำเนินการสอน กิจกรรมเสริมทักษะ และกิจกรรมสนับสนุน

1.3) ผลผลิต (Output) ได้แก่ผลสัมฤทธิ์ของการสอบ

1.4) กลไกควบคุม (Control) ได้แก่ การควบคุมและการตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้ จะนำหลักคิดการประเมินระบบการเรียนการสอนเพื่อวิเคราะห์การจัดการการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ว่าสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพ

ท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร ทั้งในระดับตัวป้อน กระบวนการดำเนินการ ผลผลิต กลไกควบคุม และข้อมูลป้อนกลับ

อย่างไรก็ดี การประเมินการเรียนการสอน จะดำเนินการไปพร้อมกับการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม(Personal and Social Capability) เพื่อพิจารณาแผนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยว (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.2) โดยประเด็นการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคมจะประกอบไปด้วย

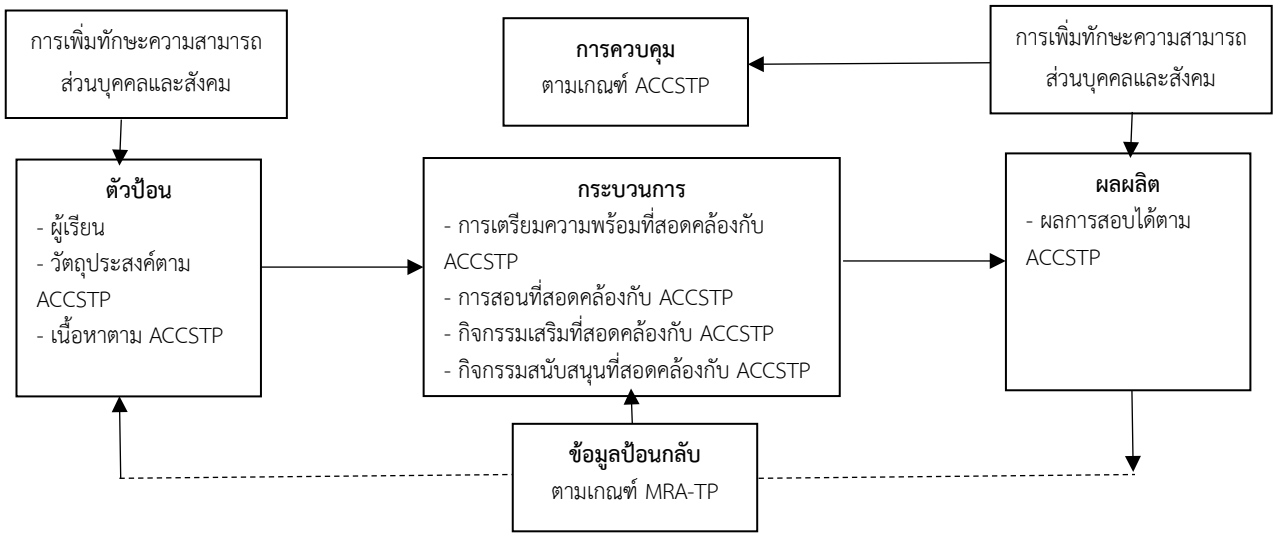
- การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) ได้แก่การที่ผู้เรียนสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง และจุดมุ่งหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง ประกอบด้วยการรับรู้อารมณ์ของตนเอง การตระหนักถึงคุณภาพและความสำเร็จส่วนบุคคล ความเข้าใจว่าตนเองเป็นผู้เรียนรู้ มีการพัฒนาตนเองผ่านการฝึกปฏิบัติ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.7)

- การจัดการตนเอง (Self-management) เป็นการควบคุมตนเองของผู้เรียนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยใช้การเปลี่ยนแปลงทางปัญญา (Novabizz, 2005) ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การมีวินัยและเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง ยืดหยุ่น และประยุกต์ใช้ความรู้ได้ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.8)

- การตระหนักรู้ทางสังคม (Social awareness) เป็นความสามารถของผู้เรียนในการแสดงออกถึงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสิ่งแวดล้อม การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (นิติธร ปิลวาสน์, 2557) ซึ่งอาจวัดได้จากการแสดงความชื่นชมความคิดที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมในงานกลุ่ม และการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.8)

- การจัดการทางสังคม (Social management) ได้แก่กระบวนการที่ทำให้สังคมหรือกลุ่มดำรงอยู่อย่างลงตัว อันเป็นการจัดการที่มองจากมิติภายในหรือมาจากกระบวนการภายในของกลุ่มองค์กร ขบวนการทางสังคม (รงค์ บุญสวยขวัญ, 2554, น. 170) ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การทำงานร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน การต่อรองและคลี่คลายความขัดแย้ง และการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013: 8)

ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบการวิเคราะห์กระบวนการจัดการเรียนการสอนตาม ACCSTP และ MRA-TP ในระดับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา กลุ่มประเทศ CLMV

ทั้งนี้ เครื่องมือในการประเมินระบบการเรียนการสอน จะใช้การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นหลัก

2) ประเด็นความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผู้วิจัยใช้หลักคิดการประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล อันได้แก่การประเมินใน 3 ด้านหลักประกอบด้วย การประเมินความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) เช่น ทัศนคติ บุคลิกภาพ แรงขับเคลื่อนภายใน เปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงาน (ขจรศักดิ์ ศิริมัย และคณะ, 2554 :http://competency.rmutp.ac.th/competency-assessment/)

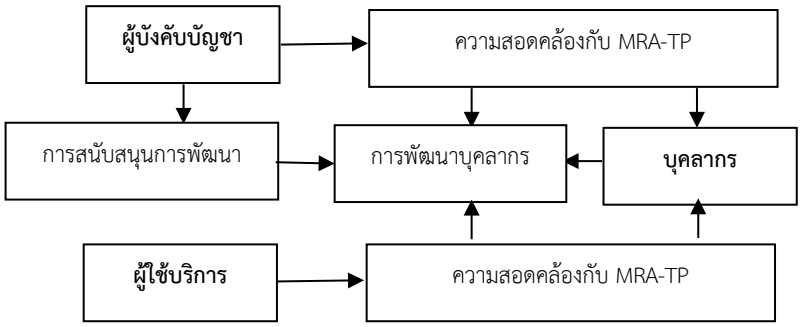
2.1) ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยว จะเป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) และประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ว่าบุคลากรในหน่วยงานของตน ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีการปฏิบัติงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) หรือไม่ ตลอดจนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใดโดยเครื่องมือในการประเมินได้แก่การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2.2) ความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ในหน่วยงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ว่าในหน่วยงานของตนมีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual

Recognition arrangement on Tourism Professionals) มากน้อยเพียงใดโดยใช้เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่การสัมภาษณ์ (Interview)

2.3) ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยว เป็นการประเมินที่บุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะประเมินตนเอง (Self-Assessment) ว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) มากน้อยเพียงใด โดยเครื่องมือในการประเมินได้แก่การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

อาจพิจารณาได้ตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

3) ประเด็นเสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้มีบทบาทในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งสถาบันการศึกษา ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน นักท่องเที่ยว และบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อเสนอแนะนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยแบ่งเป็นนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร และนโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือ Diamond Model เพื่อวิเคราะห์เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย (สุรสิทธิ์ แก้วงามอมตะ, 2556)

3.1) เงื่อนไขด้านปัจจัยการผลิต (Input Factor Conditions) ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลเนื้อหาของหลักสูตร ตลอดจนกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

3.2) เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Conditions) ได้แก่ ทัศนคติ ความพึงพอใจตลอดจนความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

3.3) บริบทด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ (Strategy and Rivalry Context) ได้แก่ ลักษณะและบรรยากาศของการแข่งขันทางธุรกิจการท่องเที่ยว กลไกการตลาด การเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาค ฯลฯ ที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV โดยเฉพาะการคำนึงถึงบริบทภายหลังการพัฒนาระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (ASEAN Single Window) ที่อาจส่งผลต่อการกำหนดขั้นตอนต่างๆ (Procedural Requirement) ของแต่ละประเทศเพื่อดำเนินมาตรการ การตอบโต้การเปิดการลงทุนทางการท่องเที่ยวอย่างเสรี ซึ่งอาจส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานทาการท่องเที่ยวได้

ขณะเดียวกัน ในบริบทด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบทางลบด้านการท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นภายหลังการรวมเป็นประชาคมอาเซียนที่ชื่อว่า “2012 - 2017 Tourism and Travel related Services Strategic Plan - Responding to the ASEAN Services Liberalization” โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (พ.ศ. 2555) มาเป็นบริบทเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ได้แก่ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555, น. 12-14)

- แต่ละประเทศอาจสูญเสียสิทธิในการควบคุมดูแลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศของตนเอง อันเนื่องมาจากความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services) โดยเฉพาะที่มีต่ออุตสาหกรรมแรกเริ่ม (Infant Industries) ที่ต้องการความคุ้มครองจากรัฐบาลของแต่ละประเทศอีกทั้งยังอาจส่งผลต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของคนในท้องถิ่นและการอนุรักษ์ทรัพยากรในท้องถิ่นอีกด้วย

- เมื่อตลาดการท่องเที่ยวเปิดเสรีในประชาคมอาเซียนมากขึ้น อาจนำไปสู่การเกิดการรั่วไหลทางเศรษฐกิจ (Economic leakages) ของแต่ละประเทศอันเนื่องมาจากกลุ่มทุนขนาดใหญ่ที่มาลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำผลกำไรส่งคืนยังบริษัทแม่ในประเทศของตนเองมากกว่าจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว

- ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทางการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศมีโอกาสน้อยที่จะได้รับการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขนาดใหญ่

- การกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อาจนำไปสู่การที่แต่ละประเทศสูญเสียตำแหน่งงานที่มีศักยภาพให้กับแรงงานจากประเทศอื่น อันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรีในประชาคมอาเซียนกระทั่งอาจส่งผลให้คนในประเทศเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวไม่มีงานทำเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

- การกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อาจก่อให้เกิดภาวะสมองไหล (Brain Drain) อันเนื่องมาจากแรงงานคุณภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินทางไปทำงานยังประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียนได้อย่างเสรี

- ประเทศเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์น้อยมาก เนื่องจากเป็นเพียงการเปลี่ยนจากการผูกขาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรัฐสู่บรรษัทข้ามชาติเท่านั้น

- การเปิดเสรีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจกลายเป็นการเพิ่มผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจทางสังคมและวัฒนธรรม อันเนื่องมาจากการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

3.4) อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industries) ได้แก่ การมีอยู่ของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในกลุ่มประเทศ CLMV และความเชื่อมโยงกันหรือร่วมมือกัน เช่น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ระหว่างกัน หรือการวิจัยและพัฒนาบุคลากรร่วมกัน ตลอดจนเป้าหมายของการเกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Cooperation) ได้แก่

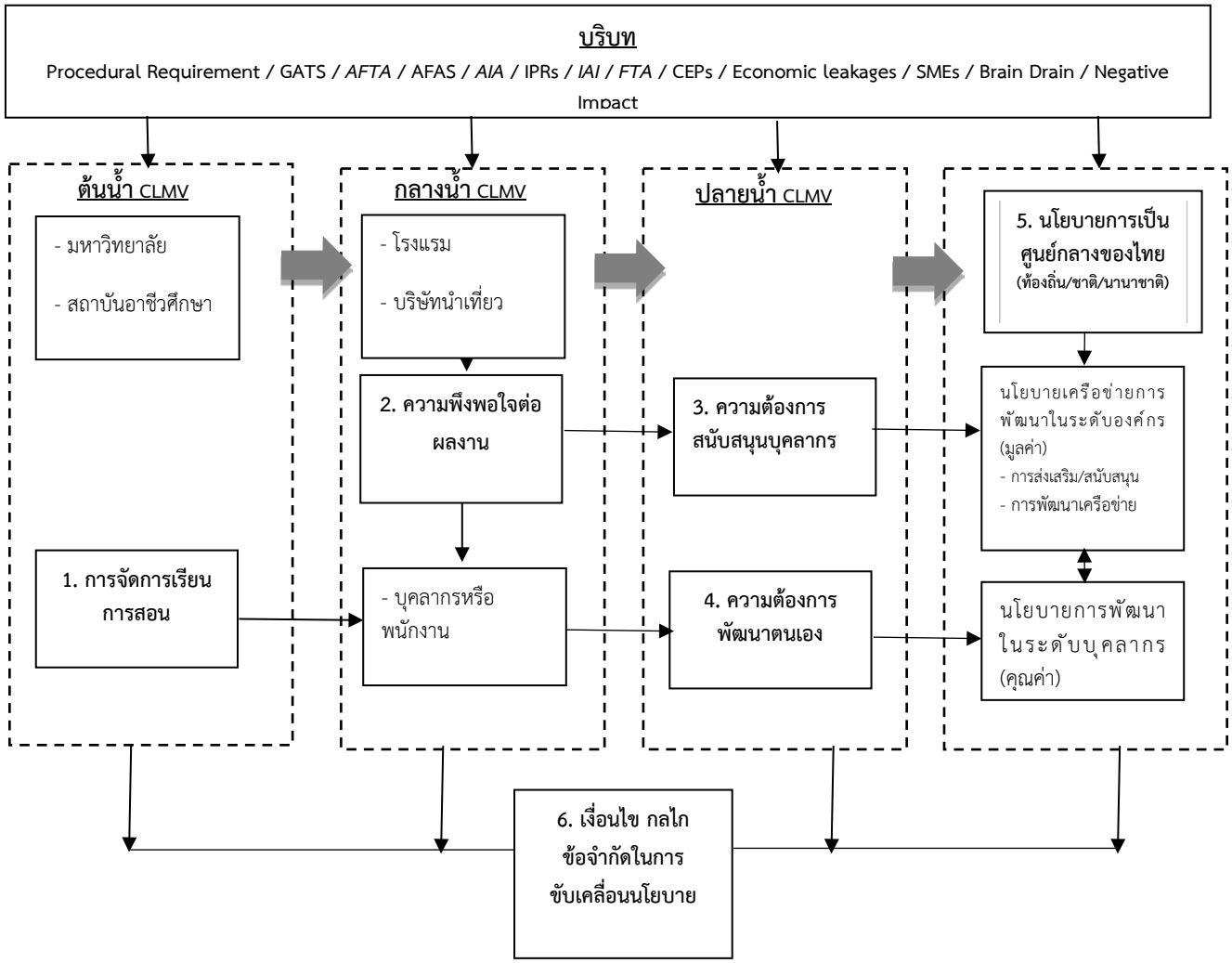
- การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Production Base) อันจะนำไปสู่การเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน การใช้แรงงานฝีมือ และเงินทุน ได้อย่างเสรี ซึ่งมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services) และเขตการลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area)

- การสร้างขีดความสามารถทางเศรษฐกิจ (Competitive Economic Region) เช่น การผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐานของการแข่งขันในภูมิภาค การจัดทำกรอบความร่วมมือด้านสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของอาเซียน (Framework of protection for intellectual property rights) ตลอดจนการพัฒนาสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

- การสร้างความเท่าเทียมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Equitable Economic Development) ทั้งในด้านการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่เป็นของท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือของต่างประเทศ และความคิดริเริ่มเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration) เพื่อลดช่องว่างด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

- การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (Integration into Global Economy) เป็นการประกาศว่าอาเซียนจะต้องเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (ASEAN Centrality) ที่มีศักยภาพในการพัฒนาความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับภายนอก ดังนั้นจึงต้องสัมพันธ์กับกฎระเบียบของโลกด้วย เช่น เขตการค้าเสรี (Free Trade Area) และการเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจ (Comprehensive Economic Partnerships) รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาเทคนิคเพื่อยกระดับความสามารถทางด้านอุตสาหกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแผนภูมิ 3 จะพบว่าให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำของการจัดการเรียนการสอนตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและการสร้างนโยบายการเป็นศูนย์กลางของไทยภายใต้บริบทภายนอก ได้แก่ การกำหนดขั้นตอนต่างๆ (Procedural Requirement) ของแต่ละประเทศเพื่อตอบโต้การเปิดการลงทุนทางการท่องเที่ยว การเกิดความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services) เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services) และเขตการลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area) กรอบความร่วมมือด้านสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของอาเซียน(Framework of protection for intellectual property rights) ความคิดริเริ่มเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration) เขตการค้าเสรี (Free Trade Area) การเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจ (Comprehensive Economic Partnerships) การรั่วไหลทางเศรษฐกิจ (Economic leakages) ผลที่มีต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาด

ย่อม (SMEs) ภาวะสมองไหล (Brain Drain) ตลอดจนผลกระทบทางลบจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านสิ่งแวดล้อมเศรษฐกิจทางสังคมและวัฒนธรรมภายหลังการรวมเป็นประชาคมอาเซียน

ในส่วนการประเมินต้นน้ำของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามนั้น ผู้วิจัยจะประเมินในด้านต่างๆ กล่าวคือ (1) ความสอดคล้องระหว่างสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) กับระบบการเรียนการสอนเพื่อวิเคราะห์การจัดการการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

การประเมินกลางน้ำของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้แก่ (2) ความพึงพอใจภาคธุรกิจเอกชนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีต่อพนักงานหรือบุคลากร ภายใต้กรอบ MRA-TP อันจะนำไปสู่การประเมินปลายน้ำของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม กล่าวคือ (3) ในระดับภาคธุรกิจจะมีความต้องการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพพนักงานหรือบุคลากรในหน่วยงานของตนอย่างไร และ (4) ในระดับพนักงานเองมีความต้องการพัฒนาตนเองอย่างไร

ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาประมวลเพื่อสังเคราะห์เป็น (5) เสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กรอันเป็นประเด็นด้านมูลค่า และนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ซึ่งเป็นประเด็นด้านคุณค่า ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ตลอดจน (6) เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายนับตั้งแต่ต้นจนถึงปลาย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของ สาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน สาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries) ตลอดจนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

2.1 ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs)

ตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) ซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้กำหนดให้จัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักวิชาชีพหรือแรงงานเชี่ยวชาญ หรือผู้มีความสามารถพิเศษของอาเซียน การเคลื่อนย้ายแรงงานดังกล่าวเป็นการเคลื่อนย้ายเฉพาะแรงงานฝีมือและจะต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในข้อตกลง MRAs ของอาเซียน การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีนั้นเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนได้จัดทำข้อตกลง MRAs ร่วมกันแล้วใน 7 สาขาคือ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และนักบัญชี ส่วนสาขาอื่นๆ ยังอยู่ระหว่างการพิจารณา ข้อตกลง MRAs นี้ประเทศสมาชิกได้กำหนดเบื้องต้นที่จะเปิดเสรีในตลาดแรงงานทักษะหรือแรงงานฝีมือนำร่อง ในกลุ่มบริการ 4 สาขา ได้แก่ การท่องเที่ยว สุขภาพ การบิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เป้าหมายการลดอุปสรรคการประกอบอาชีพในภูมิภาค ทั้งนี้ บุคลากรในสายวิชาชีพดังกล่าว หากมีความสามารถและผ่านเกณฑ์ เงื่อนไขคุณสมบัติตามที่แต่ละประเทศกำหนดได้ ก็จะเข้าไปทำงานในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้สะดวกยิ่งขึ้น (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560)

อย่างไรก็ดี ความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ หรือเรียกว่า “GATS” (General Agreement on Trade in Service) ยึดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเจรจาขององค์การการค้าโลก เพราะเป็นหนึ่งในข้อตกลงภายใต้องค์การการค้าโลก โดยลดข้อจำกัด หรือกฎระเบียบสำหรับการค้าบริการที่ต่างกันของการค้าระหว่างประเทศในสาขาบริการ แต่ให้คงไว้ภายใต้สภาพที่มีความโปร่งใส โดยการเปิดเสรีอย่างเป็นลำดับ โดยความตกลงในการเปิดตลาดการค้าบริการในอาเซียนได้ดำเนินการภายใต้กรอบความตกลงว่าด้วยการบริการของอาเซียน หรือเรียกว่า “AFAS” (ASEAN Framework

Agreement on Services) ทั้งนี้การเปิดเสรีการค้าบริการอาเซียนมีเป้าหมายสำคัญคือการลด เลิก กฎระเบียบหรือมาตรการที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ และการลงทุนของผู้ใช้บริการในอาเซียน ความตกลงว่าด้วยการค้าบริการเป็นหนึ่งในความร่วมมือด้านเศรษฐกิจอาเซียน โดยให้มีการหารือและจัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แผนงานดังกล่าวมีการกำหนดเป้าหมายและกรอบการดำเนินงานสำหรับสมาชิกอาเซียน โดยมีขอบเขตที่คลอบคลุมถึงเรื่องสินค้า บริการ การลงทุน แรงงาน และเงินทุน ที่มุ่งเน้นการเปิดเสรีมากขึ้นเป็นลำดับ และประเทศสมาชิกต่างๆที่มีพันธะกรณีที่จะต้องเข้าร่วมเจรจากับสมาชิกอาเซียนเพื่อเปิดเสรีการค้าและบริการ การลงทุน ระหว่างกันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานดังกล่าวให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ท่ามกลางธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันขยายตัวสูงขึ้น จนส่งผลให้อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำรายได้สูงสุดให้กับทุกประเทศการบริการด้านการท่องเที่ยว และการเดินทาง (Tourism and Travel-related Services) จึงเป็นหนึ่งในงานบริการที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่อาเซียนต่างหันมาให้ความสำคัญกับวิชาชีพ บริการที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวเพราะการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมตามเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมาตรฐานในกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพตลอดจนการให้บริการไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงาน ที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์อาชีพจึงต้องเตรียมพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐาน เฉกเช่นเดียวกันกับประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเชื่อมโยงให้นโยบายการท่องเที่ยวมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในภูมิภาคมากยิ่งขึ้น โดยสมาคมการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Association- ASEANTA) ประกอบด้วยการรวมตัวของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม และสายการบินแห่งชาติอาเซียน มีจุดมุ่งหมายเพื่อการส่งเสริมให้ความร่วมมือกระตุ้น ประสานงาน และให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิก ในด้านการท่องเที่ยวระหว่างกันมากยิ่งขึ้น (ดวงเดือน ตันติเวชกุล, 2558)

การจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วมกัน หรือที่เรียกว่า “MRA” (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA-TP) ดังกล่าว เป็นหนึ่งในความร่วมมือเพื่อให้บุคลากรที่ให้บริการมีมาตรฐานที่ดีร่วมกันในด้านการบริการ และเพื่อเป็นรูปแบบการพัฒนาความร่วมมือด้านการบริการภายในอาเซียน ในขณะที่ในอนาคตการบริการด้านมัคคุเทศก์อาชีพ เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่อาจถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสาขาบริการด้านการท่องเที่ยวที่อาเซียนมีร่วมกัน ซึ่งเป็นความตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน มีขึ้นเพื่อการอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพ ในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั้งภูมิภาค โดยจัดให้มีการศึกษาการฝึกอบรมบุคลากร ตลอดจนการออกใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพดังกล่าว เพื่อให้เกิดการยอมรับร่วมกันต่อไปใน อนาคต โดยผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพ จะมีสิทธิที่จะเดินทางไปให้บริการในประเทศสมาชิกอาเซียน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังต้องเคารพและประพฤติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

1. วัตถุประสงค์ของสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน MRA on Tourism Professional มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับ MRA วิชาชีพอื่น ๆ คือเป็นกลไกในการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีโดยอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน (Foreign Tourism Professional) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ Best Practices เพื่อประโยชน์ในการสอนและฝึกอบรม โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะสาหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวและเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในกลุ่มประเทศสมาชิก ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน ดังนั้น MRA ไม่ได้เป็นการเปิดตลาดแต่เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการขอใบอนุญาต โดยลดขั้นตอนการตรวจสอบ/รับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

2. สาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

สาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับโดยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านท่องเที่ยวอาเซียนจะมีผลบังคับใช้

เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวภายใน 180 วันหลังจากการลงนามและการให้สัตยาบันครบทั้ง 10 ประเทศแล้ว ข้อตกลงนี้จะช่วยยกระดับมาตรฐานและคุณสมบัติของวิชาชีพด้านท่องเที่ยวของไทยให้เป็นสากลมากขึ้น ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันเพื่อให้แรงงานไทย ทั้งสาขาที่พักและสาขาเดินทางมีศักยภาพสูงขึ้น เนื่องจากมีการแข่งขันจากประเทศอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

3. กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

การเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Foreign Tourism Professional) จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานให้มีมาตรฐานเดียวกันและต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่รับผิดชอบดำเนินงานตาม MRA เพื่อดูแล กำกับ ประเมิน รับรองและลงทะเบียนตลอดจนมีหน่วยงานกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้น ในข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจึงกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้ โดยข้อตกลงนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในแต่ละประเทศใน

การรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวภายใน 180 วัน หลังจากการลงนามและการให้สัตยาบัน โดยกำหนดขอบเขตการปฏิบัติด้วย

4. คณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB)

คณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB) เป็นคณะกรรมการระดับชาติที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจัดตั้งขึ้น ประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการและผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในประเทศ

2. พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และหลักสูตรการท่องเที่ยวร่วมอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum)

3. อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ประเมินหลักเกณฑ์กระบวนการพิจารณา จัดทำคู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูล MRA ของบุคลากรท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

4. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติแก่องค์การท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN National Tourism Organizations: ASEAN NTOs) ซึ่งเป็นองค์การที่ประกอบด้วยตัวแทนจากรัฐบาลประเทศต่างๆ ในอาเซียน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภาคท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน

5. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

6. อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการพัฒนาภาคท่องเที่ยวโดยมีความมุ่งหวังในการปรับให้สอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับมาตรฐานและหลักสูตรของวิชาชีพท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค และ/หรือ ระหว่างประเทศ

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

5. คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification on Board)

คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification on Board) เป็นคณะกรรมการที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจะต้องจัดตั้งขึ้น ประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1. ทำหน้าที่วางหลักเกณฑ์ แนวทางการประเมินคุณสมบัติ และ/หรือ สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ACCSTP)

2. ออกใบรับรองให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติ และ/หรือ สมรรถนะผ่านเกณฑ์มาตรฐานตาม ACCSTP

3. พัฒนาและดูแลระบบฐานข้อมูล (Web-Based) การขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและฐานข้อมูลตำแหน่งว่างในสาขาบริการท่องเที่ยว (ASEAN Tourism Professional Registration System)

4. แจ้งคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) โดยทันทีในกรณีที่บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวต่างชาติขาดคุณสมบัติที่จะประกอบวิชาชีพบริการในประเทศนั้นๆ อีกต่อไป หรือละเมิดมาตรฐานด้วยจริยธรรมวิชาชีพและด้านเทคนิค

6. คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC)

คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC) เป็นคณะกรรมการระดับอาเซียนประกอบด้วยผู้แทนจาก ASEAN NTOs และ NTPBs คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน

2. ส่งเสริม พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) และ Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC)

3. แจ้งคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board: TPCB) ของประเทศสมาชิกอาเซียนโดยทันที เมื่อได้ผลตอบลัพธ์จากคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ ในกรณีที่บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวต่างชาติไม่ได้รับการยอมรับจากประเทศผู้รับอีกต่อไป

4. อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติการประเมิน หลักเกณฑ์ ระบบ กระบวนการ คู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

5. รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานของ ATPMC ต่อองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติ (ASEAN NTOs)

6. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee) จะจัดตั้งได้เมื่อประเทศสมาชิกลงนามครบ 10 ประเทศ

ทั้งนี้ ข้อตกลง MRA นี้จะมีผลใช้บังคับเมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (TPCB) และแจ้งแก่เลขาธิการอาเซียนภายใน 180 วัน นับจากวันที่ประเทศสมาชิกอาเซียน ทุกประเทศลงนามในข้อตกลงนี้ ในกรณีที่ประเทศสมาชิกใด ยังไม่สามารถจัดตั้งคณะกรรมการ NTPB และ TPCB ภายใน 180 วัน หลังจากวันลงนามในข้อตกลง ให้ข้อตกลงนี้มีผลบังคับเมื่อประเทศดังกล่าวแจ้งผลการจัดตั้งคณะกรรมการ TPCB และ NTPs ภายในประเทศนั้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรแก่เลขาธิการอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

7. การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน สำหรับ 2 สาขา ได้แก่ สาขาที่พัก (Hotel Services) และ สาขาการเดินทาง (Travel Services) จำนวน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงานให้แล้วเสร็จและสามารถนำไปใช้ได้ (ASEAN Common Tourism Curriculum)

การจัดทำสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่ง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555) ได้แก่

1. สาขาที่พัก (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน

1.1.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

1.1.2 ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)

1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

1.1.5 พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน

1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

1.2.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)

1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)

1.2.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

1.2.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน

1.3.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

1.3.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

1.3.6 งานขนมปัง (Baker)

1.3.7 งานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน

1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
1.4.2 ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter)
1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
1.4.5 พนักงานบริกร (Waiter)

2. สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน
2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manger)
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
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)

สำหรับคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกเจรจาเพื่อหาจุดตกลงยอมรับร่วมกันคือ เรื่องการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่งๆจากวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRAs นี้คือการช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาตโดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ ทั้งนี้ผู้ประกอบวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น

จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่นๆภายในกลุ่มอาเซียนที่ได้ผลตอบแทนมากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะข้อตกลง MRAs นั้นได้ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆให้แล้ว ส่วนประโยชน์ที่จะตกอยู่กับประชาชนธรรมดาทั่วไป คือโอกาสที่เพิ่มมากขึ้นในการได้รับบริการจากนักวิชาชีพที่มีความสามารถจากชาติอาเซียนอื่นๆ ที่อาจจะเข้ามาทำงานในประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยไม่ต้องเสียค่าเดินทางไกลๆเพื่อขอรับบริการ ส่วนนักวิชาชีพในประเทศนั้น หากกลัวการถูกแย่งงานจากนักวิชาชีพอาเซียนอื่นๆ ก็จำเป็นที่จะต้องกระตุ้นเพิ่มพูนศักยภาพตนเองซึ่งประโยชน์จากการยกระดับความสามารถนั้นจะตกอยู่กับผู้บริโภคอีกเช่นกัน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560)

ด้วยเหตุนี้ การเพิ่มคุณภาพของการบริการและทรัพยากรบุคคลในภูมิภาคโดยการพัฒนามาตรฐานถือเป็นงานที่มีความสำคัญ ซึ่งการที่ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศจะพิจารณาอนุมัติมาตรฐานร่วมกันนั้น จะต้องใช้เวลาและการประสานงานอย่างมาก การพัฒนามาตรฐานนี้ นอกจากจะต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรการท่องเที่ยวแห่งชาติอาเซียน (ASEAN National Tourism

Organization) แล้ว ยังมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอีกหลายส่วน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างรอบคอบ เพื่อให้มาตรฐานที่จะพัฒนานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาครัฐได้ ขณะเดียวกัน การดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) รวมถึงการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals) สำหรับ 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วยสาขา การโรงแรม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน นั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน รวมทั้งต้องอาศัยความเห็นชอบ การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือด้านวิชาการจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก ตำแหน่งงานต่างๆซึ่งต้องมีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะภายใต้แต่ละสาขาวิชาชีพนั้น มีความซับซ้อนของตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน บางตำแหน่งงานต้องการบุคลากรระดับปริญญาตรี และผ่านการฝึกอบรมด้านวิชาชีพมาแล้ว ในขณะที่บางตำแหน่งงานอาจต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมระยะสั้นเพียง 1-2 สัปดาห์ เท่านั้น ดังนั้นในกระบวนการพัฒนามาตรฐานจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติด้านการศึกษาและทักษะสำหรับ แต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจนซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรม (นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล, 2558, น. 6) ทั้งนี้จะยกตัวอย่างรูปแบบนโยบายและยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมการเปิดเสรีด้านพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ดังจะอธิบายต่อไปนี้

2.2 บริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries)

ข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) เผยเกี่ยวกับกระแสการท่องเที่ยวโลก (Global tourism trends) และจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกในภาพรวมว่า ในปี 2015 มีนักท่องเที่ยวกว่า 1.18 พันล้านคนที่เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งตัวเลขดังกล่าวเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.4 ของจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2014 ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในประเทศปลายทางทั้งจากรูปแบบกิจกรรมการเช่าที่พัก ค่าใช้จ่ายเรื่องอาหาร ค่าขนส่งภายในท้องถิ่นปลายทางแหล่งท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการช็อปปิ้ง ความบันเทิง ตลอดจนสินค้าและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ มูลค่าที่เกิดขึ้นจากค่าใช้จ่ายของกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยรวมมีมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 1.23 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยนัยนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างกว้างขึ้น อีกทั้งยังสร้างรายได้กว่า 7.2 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2015 หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของผลผลิตทั่วโลกอีกด้วย ซึ่งมูลค่าและการขยายตัวดังกล่าวก่อให้การจ้างงานสำหรับประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยวทั้งสิ้น 284 ล้านตำแหน่ง อนึ่ง องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ได้ระบุกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่เกิดขึ้นทั่วโลก ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ซึ่งมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 45 ของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศในปี 2015 เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 ขณะที่ปี 2000 มีทั้งสิ้นร้อยละ 80 ของจำนวนนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก กล่าวคือเกือบครึ่งหนึ่งของการเดินทางระหว่างประเทศเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจตามด้วยเยี่ยมเพื่อนและญาติ การจาริกแสวงบุญ และธุรกิจ ซึ่งนักท่องเที่ยว 3

ประเทศสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน รองลงมาคือนักท่องเที่ยวประเทศสหรัฐอเมริกา และนักท่องเที่ยวชาวเยอรมนี ซึ่งแนวโน้มในระยะยาวสำหรับการเติบโตของการท่องเที่ยวทั่วโลกถือเป็นทิศทางที่ดี และหากสถานการณ์ยังคงเป็นเช่นเดิมนั้น UNWTO คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ต่อปีและสามารถเข้าถึงได้ 1.8 พันล้านในปี 2030 (Asian Development Bank, 2017, p.2)

อนึ่ง จากจำนวนตัวเลขดังกล่าว พบว่าในปี 2015 เอเชียและแปซิฟิกมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 279 ล้านคน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5.4 เมื่อเทียบกับปี 2014 UNWTO ยังได้คาดการณ์ในระยะยาวโดยชี้ให้เห็นว่าเอเชียและแปซิฟิกจะเป็นซึ่งเป็นภูมิภาคที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก ซึ่งในปี 2030 ระบุว่าภูมิภาคนี้จะมีรายได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่จะเข้ามาเยือนถึง 535 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30 ของส่วนแบ่งการตลาดทั่วโลก ขณะที่ระยะปานกลาง ตามการคาดการณ์ของสภาการท่องเที่ยวโลกและการท่องเที่ยวคาดว่าการท่องเที่ยวของเอเชียและแปซิฟิกจะเกิดรายได้ทั้งสิ้น 3.7 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ และสร้างการจ้างงานทั้งสิ้น 197 ล้านตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตาม ภายในปี 2024 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก 10 แห่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือประเทศในภูมิภาคอาเซียนนั้นจะกลายเป็นกลุ่มประเทศที่มีการท่องเที่ยวที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก กล่าวคือจะมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 108 ล้านคน (Asian Development Bank, 2017, p.2) โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ยิ่งจะการขยายตัวอย่างก้าวกระโดด เพราะประเทศดังกล่าวตั้งอยู่ในยุทธศาสตร์ระหว่างหมู่เกาะในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อินเดียกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งกำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นกลุ่มประเทศที่มีประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม รวมทั้งพรมแดนทางภูมิศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งทำให้ได้ประโยชน์ร่วมกันมากขึ้นจากการเป็น “ฐานการผลิตและตลาดร่วม” ที่มีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างเสรี และการเปิดเสรีมากขึ้นของการค้าบริการการลงทุน และการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือโดยทั้ง 4 ประเทศได้ร่วมกันผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจให้เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมพัฒนาและใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

ประการแรก คือ การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการเชื่อมโยงในภูมิภาค อาทิ การเปิด/ยกระดับจุดผ่านแดนการขยายเวลาเปิด-ปิดด่าน พิธีการศุลกากรตรวจแบบเบ็ดเสร็จ (Single Stop Inspection) การขยายเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจต่างๆ (เช่น R8 และ R12 เชื่อมระหว่างไทย-ลาว-เวียดนาม เป็นต้น)

ประการต่อมา คือ การส่งเสริมการค้าและการลงทุนระหว่างกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเยือนและการจัดกิจกรรมการค้า โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (เช่น Thailand Week 2015 และ Vientiane Expo 2015 ณ นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นต้น) การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจผู้ประกอบการไทยร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน 4 ประเทศ โดยกรมการค้าต่างประเทศ ภายใต้ Young Entrepreneur Network Development Program (YEN-D) Program เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรการค้า ผู้ประกอบการ และนักธุรกิจรุ่นใหม่ ให้มีความรู้ความสามารถในการขยายตลาดการค้าการลงทุน ผ่านกิจกรรมอบรมเพิ่มความรู้และทักษะจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำองค์กรที่มีชื่อเสียงต่างๆ โดยไทยจัดอบรมให้ประเทศเพื่อนบ้านโดยไม่มีค่าใช้จ่าย รวมทั้งการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศ โดย

กระทรวงพาณิชย์ในสาขา non-manufacturing based เช่น ธุรกิจบริการสาขาต่างๆ ได้แก่ ก่อสร้าง บริการสุขภาพ ร้านอาหาร สปา การบริหารโรงแรม แฟรนไชส์ เป็นต้น

ประการสุดท้าย คือความร่วมมือด้านพัฒนาระบบ/ด้านวิชาการ อาทิ การสนับสนุนการพัฒนาระบบ ICT เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลการค้า อุตสาหกรรม และวิสาหกิจขนาดกลางและเล็ก ในประเทศเพื่อนบ้าน ภายใต้การดำเนินงานของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ และการจัดฝึกอบรม/ศึกษาดูงานด้านการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและความตกลงเสรีการค้าภายใต้กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2559, น.3)

สำหรับความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีความสัมพันธ์กันทางด้านการท่องเที่ยวอย่างดียิ่ง แม้ว่าสงครามอินโดจีนจะยุติลงแล้วในปี 1975 ซึ่งปฏิบัติตามแนวทางอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยไม่แทรกแซงกิจการภายในซึ่งกันและกัน จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในด้านต่างๆเริ่มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นว่าความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากเส้นทางการคมนาคม ซึ่งรัฐบาลของประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้ให้ความร่วมมือกันในการก่อสร้างเส้นทางคมนาคมทั้งสะพานข้ามแม่น้ำโขงเพื่อเชื่อมต่อระหว่างจังหวัดหนองคาย ประเทศไทยกับนครหลวงเวียงจันทร์ สปป.ลาว ซึ่งการขยายความร่วมมือในระหว่างประเทศในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงทางด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ รวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งนี้การท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและนำรายได้เข้าสู่กลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม รวมถึงประเทศไทยด้วย ดังนั้นกลุ่มประเทศดังกล่าวจึงได้มีแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวและประสบความสำเร็จอย่างดี ดังพิจารณาจากการรณรงค์ด้านการท่องเที่ยวเกิดขึ้น เช่น ประเทศไทยมีการรณรงค์ด้านการท่องเที่ยว ภายใต้ชื่อ “Visit Thailand Year” ปี 1987 (พ.ศ. 2530) และ “Amazing Thailand Years” ในปี 1998-1999 (พ.ศ. 2541-2542) ส่วนประเทศเมียนมาร์เกิดการรณรงค์ภายใต้ชื่อ “Visit Myanmar Year” ปี 1996 (พ.ศ. 2539) สปป.ลาว เกิดการรณรงค์ภายใต้ชื่อ “Visit Laos Year” ปี 1999-2000 (พ.ศ. 2542-2543) และประเทศกัมพูชาภายใต้ชื่อ “Visit Cambodia Year” ปี 2003-2004 (พ.ศ. 2546-2547) (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 16-17)

ปัจจัยสำคัญที่ขับเน้นให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ประการแรกคือเส้นทางการคมนาคมที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆได้ ประการถัดมาคือสถานที่ท่องเที่ยวน่าสนใจและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว ต่อมาคือเรื่องความปลอดภัยในด้านชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวที่มีราคาสมเหตุสมผล ด้วยเหตุนี้การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศดังกล่าวจึงให้ความสำคัญกับเรื่องเส้นทางการคมนาคมขนส่งเป็นอันดับต้นๆ ขีดความสามารถในการรองรับจากการคมนาคมขนส่งระหว่างประเทศทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ การติดต่อผ่านชายแดนและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมรดกโลก เป็นต้น (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

1. เส้นทางคมนาคม

ด้านเส้นทางการคมนาคมทางบก ที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามนั้นได้มีโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวตามระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North – South - Tourism Corridor) การพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

ด้านการบิน กลุ่มประเทศ CLMV มีสนามบินหลายแห่งที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั่วทุกมุมโลก เป็นต้นว่าสนามบินนานาชาติเตินเซินเหญิ๊ต (Tan Son Nhat International Airport) ที่ตั้งอยู่ในนครโฮจิมินห์ ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สนามบินนานาชาติโหน่ยบ่าย (Noi Bai International Airport) ที่ตั้งอยู่ในนครหลวงฮานอย ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งสนามบินดังกล่าวสามารถเชื่อมต่อกับสนามบินในกลุ่มประเทศต่างๆในต่างในเอเชียอาคเนย์ได้ (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

สำหรับ สปป.ลาว มีสนามบินนานาชาติทั้งสิ้น 4 แห่ง คือ สนามบินนานาชาติวัตไตย (Wattay International Airport) ที่ตั้งอยู่ในนครหลวงเวียงจันทร์ สนามบินนานาชาติหลวงพะบาง (Luang Prabang) ที่ตั้งอยู่ในเมืองหลวงพะบาง สนามบินนานาชาติสะหวันนะเขต (Savannakhet Airport) ที่ตั้งอยู่ในเมืองสะหวันนะเขตทางตอนใต้ และสนามบินนานาชาติปากเซ (จำปาสัก) (Pakse International Airport) ทั้งนี้สายการบินที่ให้บริการใน สปป.ลาว ประกอบด้วย สายการบินลาว การบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินเวียดเจ็ท และ China Southern Airlines ซึ่งให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศเส้นทางนครหลวงเวียงจันทร์ไปยังกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ฮานอย โฮจิมินห์ คุนหมิง เสียมราฐ พนมเปญ ขณะเดียวกันก็ให้บริการบินตรงระหว่างหลวงพะบางถึงเชียงใหม่ เส้นทางปากเซไปยังเสียมเรียบ และปากเซไปยังพนมเปญ (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

2. เส้นทางการคมนาคมทางน้ำ

ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แม่น้ำโขงถือเป็นแม่น้ำสายสำคัญสำหรับการคมนาคมในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งด้านการค้าและการท่องเที่ยว จากข้อตกลกการเดินเรือขนส่งสินค้าในแม่น้ำโขง ได้กำหนดให้มีการเปิดท่าเรือ 14 แห่ง ในปัจจุบันประเทศจีนมีเรือขนส่งสินค้าจำนวนมากขึ้น เนื่องจากค่าขนส่งสินค้าจะมีราคาที่ต่ำกว่าการขนส่งทางบกและใช้ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าที่น้อยกว่าด้วย นอกจากนั้นบรรดาบริษัททท่องเที่ยวได้ใช้เส้นทางการเดินเรือสำหรับการบริการนำเที่ยวให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน (นักท่องเที่ยวจากตอนใต้ของประเทศจีน) เพื่อนำนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมายังประเทศไทยผ่านเส้นทางเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผ่านด่านระหว่างประเทศเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว สปป.ลาว เพื่อล่องเรือไปยังเมืองหลวงพะบางซึ่งใช้เวลาในการเดินทางทั้งสิ้น 2 วัน (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 18)

3. เส้นทางการคมนาคมทางบก

ในด้านการพัฒนาเส้นทางการคมนาคมทางบก ได้มีการพัฒนาถนนหนทางเชื่อมต่อในหลายเส้นทาง ทั้งนี้การพัฒนาเส้นทางการคมนาคมทางบกได้รับการสนับสนุนจากธนาคารการพัฒนา

อาเซียน (Asian Development Bank: ADB[1]) เป็นหลัก โดยเส้นทางถูกพัฒนาในสายต่างๆ ประกอบด้วย

R1: โครงข่ายเส้นทางสายตะวันออกกรุงเทพฯ-พนมเปญ-โฮจิมินต์ซิตี้-หวุ่งเต่า (Eastern Corridor) (Bangkok - Phnom Penh- Ho Chi Minh City - Vung Tau Road Improvement)

R2: เชื่อมโยงเมียนมาร์ -ไทย - ลาว - เวียดนาม จากท่าเรือเมาะละแหม่ง - แม่สอด–มุกดาหาร -สะหวันนะเขต - ดานัง ระยะทางทั้งสิ้นประมาณ 1,450 กิโลเมตร

R3: โครงข่ายเส้นทางเชียงราย-คุนหมิง ผ่านประเทศเมียนมาร์และ สปป.ลาว (Chiang Rai- Kunming Road Improvement Project Via Myanmar and Lao PDR)

R4: ระบบโครงข่ายเส้นทางคุนหมิง – ล่าเสียว (ภาคเหนือของรัฐชานในประเทศพม่า) (Kunming - Lashio Road System Improvement Project)

R5: ระบบโครงข่ายเส้นทางคุนหมิง – ฮานอย- ไฮไฟอง (Kunming – Hanoi- Haiphong Road Improvement Project)

R6: โครงข่ายเส้นทางทางตอนใต้ของ สปป.ลาว- สีหนุวิลล์ (Southern Lao PDR –Sihanoukville Road Improvement Project)

R7: ระบบโครงข่ายเส้นทางคุนหมิง – ลอยเลียง- เชียงตุง (Lashio-Loilem-Kengtung Road Improvement Project)

R8: โครงข่ายที่เริ่มต้นจากยูนนานตอนใต้ -เชื่อมต่อภาคเหนือของไทย- ภาคเหนือของ สปป.ลาว และภาคเหนือของประเทศเวียดนาม (Southern Yunnan Province- Northern Thailand- Northern Lao PDR- Northern Vietnam Road Improvement Project)

R9: เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจที่เชื่อมต่อจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย-เชื่อมต่อลาวตอนใต้- ภาคเหนือของประเทศกัมพูชาและผ่านภาคกลางของประเทศเวียดนาม (Northeastern Thailand-Southern Lao PDR- Northern Cambodia-Central Vietnam Corridor Project)

R10: โครงการเชื่อมต่อตามแนวระเบียงเศรษฐกิจชายฝั่งทะเลทางตอนใต้ (Southern Coastal Corridor Project)

กล่าวได้ว่า เส้นทางการคมนาคมที่มีจำนวนมากและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งเชื่อมโยงภายในระหว่างกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ก่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

[1] ตามกฎบัตร (Charter) ของ ADB มีเป้าหมายที่จะสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือกันภายในภูมิภาค ADB จึงมีพันธกิจที่จะสนับสนุนโครงการต่างๆให้บรรลุผลที่ตั้งไว้ ซึ่งมีบทบาทสำคัญ ดังนี้ 1) เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางการเงิน (Financer) โดย ADB เป็นผู้ให้เงินกู้ (loan) และการให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ (Technical Assistance) กับประเทศในโครงการ GMS สำหรับนำโครงการต่างๆของ GMS ไปสู่ปฏิบัติ 2) เป็นเลขาธิการ (secretariat) และผู้ประสานงาน (coordinator) ของโครงการ GMS โดย ADB มีหน้าที่ประสานให้เกิดการพูดคุยระหว่างประเทศสมาชิกอย่างต่อเนื่องทั้งระดับการเมืองและระดับปฏิบัติการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ในโครงการ GMS 3) เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางเทคนิคและคำแนะนำ (technical and advisory support) ให้กับโครงการต่างๆของโครงการ GMS และ 4) ADB เป็นตัวเร่ง (catalyst) และเป็น “นายหน้าที่จริงใจ” (honest broker) ที่จะช่วยนำประเทศต่างๆมาร่วมกันและช่วยให้ประเทศต่างๆหาข้อตกลงร่วมกันได้ (นรุตม์ เจริญศรี, 2553, น.15)

ของกลุ่มประเทศดังกล่าวขยายตัวอย่างก้าวกระโดด ทั้งนี้พิจารณาจากตัวเลขนักท่องเที่ยว กลุ่มตลาดหลัก และรูปแบบการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเทศกัมพูชา

ในปี 2015 (พ.ศ. 2558) มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวสูงถึง 4.78 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2014 (พ.ศ. 2557) พบเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6 ทั้งนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักของประเทศกัมพูชาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และนักท่องเที่ยวจาก สปป.ลาว คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มตลาดกลางหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากทวีปอื่นซึ่งนิยมเข้ามาท่องเที่ยวที่เข้ามาพำนักระยะยาว ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศเกาหลี นักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวจากประเทศฝรั่งเศส และนักท่องเที่ยวจากประเทศสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ดี กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักอีกกลุ่มคือนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งถือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวฐานหลักของประเทศกัมพูชาซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลในปี 2015 พบว่าเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 25 ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่นิยมใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวจะใช้เวลาท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 4 วัน ขณะที่กลุ่มที่นิยมท่องเที่ยวด้วยตนเองจะใช้เวลาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 7 วัน โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันคือ 120 ดอลลาร์สหรัฐ

อย่างไรก็ดี นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวโดยสายการบิน โดยเฉพาะสนามบินนานาชาติพนมเปญและสนามบินนานาชาติเสียมราฐเฉลี่ยในหนึ่งวันพบมีนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านพรมแดนมีทั้งสิ้นร้อยละ 3 โดยนัยนี้หมายถึงนักท่องเที่ยวที่ข้ามพรมแดนและใช้เส้นทางการคมนาคมทางน้ำเป็นหลัก ส่วนด่านพรมแดนระหว่างกัมพูชา-ไทย และกัมพูชา-เวียดนาม มีนักท่องเที่ยวใช้บริการทั้งสิ้นร้อยละ 20 ทั้งนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงคาสิโน (Ashton and Korpi, 2009) รองลงมาคือการท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่ง ซึ่งจากรูปแบบกิจกรรมดังกล่าวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงนิยมท่องเที่ยวในจังหวัดเสียมราฐและกรุงพนมเปญเป็นหลัก ส่วนการท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งก็เป็นหนึ่งในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังเติบโตอย่างมาก (Ministry of Tourism, Cambodia, 2013)

การทยอยเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ธุรกิจที่พักภายในเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆอย่างเมืองเสียมราฐ และกรุงพนมเปญขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจากข้อมูลการสำรวจธุรกิจที่พักในปี 2004-2013 ของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asia Development Bank) พบมีจำนวนของธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 2,007 แห่ง ซึ่งให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 31,223 ห้อง ทั้งนี้ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบธุรกิจครอบครัว ขณะที่โรงแรมระดับ 4-5 ดาวส่วนใหญ่จะอยู่ภายใต้การบริหารงานของผู้ประกอบการชาวต่างชาติซึ่งเป็นโรงแรมเครือต่างชาติ ส่วนธุรกิจนำเที่ยวมีทั้งสิ้น 585 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวผู้ประกอบการมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 89 มีใบอนุญาตประกอบมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ในจำนวนดังกล่าวส่วนใหญ่กระจุกตัวที่เมืองเสียมราฐ ปัจจุบันสนามบินนานาชาติเสียมราฐและสนามบินนานาชาติกรุงพนมเปญให้รองรับการให้บริการการขนส่งทางอากาศทั้งสิ้น 23 สายการบิน และมีเที่ยวบินให้บริการทั้งสิ้น 28,000 เที่ยวบินต่อปี ซึ่งเฉลี่ยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศกัมพูชา

ผ่านสนามบินนานาชาติทั้งสองแห่งดังกล่าวทั้งสิ้น 4.2 ล้านคน การเข้ามาจำนวนมากดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการผ่อนปรนด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชากล่าวคือ ประเทศกัมพูชาอนุญาตให้วีซ่ากับนักท่องเที่ยวกว่า 179 ประเทศ อีกทั้งยังยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนนั่นเอง

ประเทศลาว

ตั้งแต่ประเทศลาวเริ่มต้นนโยบายการปฏิรูปเศรษฐกิจที่เรียกว่า “นโยบายจินตนาการใหม่ (New Economic Mechanism)” ในปี 1986 (พ.ศ. 2529) โดยได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายเปเรสตรอยก้า (Perestroika) ของประเทศสหภาพโซเวียต และนโยบายโด่ยเหมย (Doi Moi) ของประเทศเวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนให้ดีขึ้น อีกทั้งยังให้ความสำคัญต่อการปรับตัวเข้ากับกระแสเศรษฐกิจระบบตลาดที่ให้ความสำคัญต่อกลไกตลาดและการส่งเสริมภาคธุรกิจ และส่งเสริมการลงทุนด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลก ธนาคารพัฒนาเอเชีย องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ประเทศญี่ปุ่น เยอรมัน จีน นิวซีแลนด์ เวียดนาม และไทย

ปัจจุบัน ประเทศลาวอยู่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 ปี 2011-2015 (พ.ศ. 2554 – 2558) โดยแผนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเทศลาวกลายเป็นสังคมอุตสาหกรรมมีความทันสมัยในฐานะแหล่งผลิตพลังงานที่สำคัญของเอเชีย (Battery of Asia) และลดความยากจนได้ภายใน พ.ศ. 2558 ตามเป้าหมายการพัฒนาสหัสวรรษ (Millennium Development Goal) นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ในฐานะการเป็น “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์และวัฒนธรรม (Cultural and Creative Industries)” ในอุตสาหกรรม สิ่งทอ แฟชั่น หัตถกรรม รวมถึงอุตสาหกรรมกระดาษปอสา (Porsa) จากต้นหม่อน เพื่อสร้างการจ้างงานแก่สตรีและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้หลุดพ้นจากสถานะของประเทศพัฒนาน้อยที่สุด อีกด้วย

อย่างไรก็ดี รัฐบาลลาวส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมนับตั้งแต่ ปี 1992 อันเป็นปีที่มีการจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ใน (พ.ศ. 2535) (ซึ่งในเวลาต่อมาได้รวมกับกระทรวงแถลงข่าวและวัฒนธรรมเป็น “กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)” ในปี พ.ศ. 2554 เพื่อกำกับดูแลการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ ทั้งการวางแผนแม่บททางการท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนการสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการประกาศนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น ได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กล่าวโดยรวมนับตั้งแต่ปี 1990 ถึงปี 2005 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว นั้นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 27.61 ต่อปี กล่าวคือในปี 1990 มีตัวเลขนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 14,400 คน ปี 1991 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 37,113 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ประมาณ 2,250,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ยิ่งไปกว่านั้น ปี 1999-2000 ได้มีประกาศปีท่องเที่ยวลาวเกิดขึ้น การประกาศดังกล่าวยิ่งทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังพิจารณาได้จากอัตราตัวเลขนักท่องเที่ยวในปี 2000 ที่มีจำนวนถึง 737,208 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ทั้งสิ้น

ประมาณ 113,898,285 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีนี้ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดให้อยู่ให้เป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจให้กับประเทศและเป็นอุตสาหกรรมการส่งออกสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

ในปี 2004 สปป.ลาว ได้ถูกคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพการจัดงานการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งการเป็นเจ้าภาพจัดงานดังกล่าว ถือเป็นการกระตุ้นอัตราตัวเลขของนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเคย เนื่องจากพบว่าในปีดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว จำนวนทั้งสิ้น 894,806 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศลาวทั้งสิ้น 118,947,707 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยยังคงถือเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจและการส่งออกเป็นอันดับต้นๆของ สปป.ลาว ขณะที่ ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,905,315 คน สร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว สูงถึง 146,770,074 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในปี 2009 เป็นปีที่เกิดวิกฤติการเงินของโลก ในปีนี้นักท่องเที่ยวในหลายประเทศมีจำนวนลดลง ทว่าใน สปป.ลาว ยังคงมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้อิงตามอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ดีหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว อย่างต่อเนื่องนั้น องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติคาดการณ์ว่าปี 2010 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 2.2 ล้านคน และปี 2015 จะมีถึง 3.4 ล้านคน ขณะเดียวกันในปี 2020 คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 3 ล้านคน ซึ่งจะก่อให้เกิดเม็ดเงินเฉลี่ยถึง 300-400 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

อย่างไรก็ตาม การทยอยเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ธุรกิจที่พักภายในเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆต่างของ สปป.ลาว ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว กล่าวคือจากข้อมูลการสำรวจธุรกิจที่พักในปี 2004-2013 ของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย พบมีจำนวนของธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 2,449 แห่ง ซึ่งให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 48,386 ห้อง ซึ่งภายหลังจากที่รัฐบาลสปป.ลาว เปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนด้านธุรกิจการนำเที่ยว ทำให้มีธุรกิจนำเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 336 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวผู้ประกอบการมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว 604 คน ทว่าจำนวนดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอและตอบสนองต่อการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ปัจจุบันสนามบินนานาชาติของ สปป.ลาว มีทั้งสิ้น 4 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินนานาชาติหลวงพะบาง สนามบินนานาชาติปากเซ สนามบินนานาชาติสะหวันนะเขต และสนามบินนานาชาตินครหลวงเวียงจันทร์ ซึ่งมีเที่ยวบินให้บริการทั้งสิ้น 9,900 เที่ยวบินต่อปี โดยรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติตลอดทั้งปีได้ทั้งสิ้น 1.16 ล้านคน การเข้ามาจำนวนมากดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการผ่อนปรนด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลลาว กล่าวคือ สปป.ลาว อนุญาตวีซ่ากับนักท่องเที่ยวกว่า 180 ประเทศ อีกทั้งยังยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน (Ministry of Information, Culture, and Tourism, 2015) นั่นเอง

ประเทศเมียนมาร์

นับตั้งแต่การเปิดประเทศในปี 2011 (พ.ศ. 2554) ส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์เป็นที่จับตามองเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแล้วมีนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ให้ความสนใจเดินทางมายังประเทศพม่าเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปี 2015 มีจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติทยอยเดินทางเข้าสู่ประเทศเมียนมาร์ทั้งสิ้น 4.68 ล้านคน ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นจากปี 2014 คิดเป็นร้อยละ 51.9 จากจำนวนตัวเลขข้างต้นพบว่ากว่า 1.13 ล้านคนเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักค้างแรมซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวใช้บริการสายการบิน และ 3.38 ล้านคน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในระยะเวลาเพียงหนึ่งวัน โดยนัยนี้หมายความว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเช้าเย็นกลับ

นักท่องเที่ยวหลักของประเทศเมียนมาร์ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.7 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวจีน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ถัดมาคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คิดเป็นทั้งสิ้นร้อยละ 6.9 ซึ่งนักท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นเพียงนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นสำคัญ นอกจากนั้น ในแต่ละปีประเทศเมียนมาร์ยังมีโอกาสรองรับนักท่องเที่ยวจากประเทศที่เดินทางมาจากประเทศอื่นๆอีกด้วย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เดินทางมาจากประเทศเกาหลี ประเทศสหรัฐอเมริกา (Ministry of Hotels and Tourism, Myanmar, 2015) ทั้งนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 171 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ทั้งค่าใช้จ่ายดังกล่าวยังไม่รวมค่าที่พักและค่าบริการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ ตลอดจนค่าช็อปปิ้งและค่าอาหาร พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การประกอบธุรกิจ การเยี่ยมเพื่อนๆและญาติ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ขยายตัวอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวคือ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงมรดกโลกทางประวัติศาสตร์ (historic herritage) ในเมืองย่างกุ้ง (Yangon) และเมื่อต่างๆด้วย ขณะเดียวกันพม่าก็เป็นเมืองที่มีชายหาดที่สวยงาม อุดมสมบูรณ์ไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่โดดเด่น ซึ่งกระจุกตัวตามเมืองย่างกุ้ง (Yangon) เมืองพุกาม (Bagan) เมืองมัณฑะเลย์ (Mandalay) และอินเล (Inle) นอกจากนี้ ความพยายามในการปรับปรุงถนนและสะพานในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) เพื่อเชื่อมต่อตามแนวระเบียงเศรษฐกิจจากเส้นทางตะวันออก - ตะวันตกและเหนือ – ใต้ ร่วมกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอพยพเข้าเมืองจึงเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวชายแดนภาคพื้นดินให้กับประเทศเมียนมาร์และประเทศเพื่อนบ้าน

อย่างไรก็ดี การเติบโตของอุตสาหกรรมของประเทศเมียนมาร์ สามารถพิจารณาได้จากการขยายตัวของธุรกิจที่พัก กล่าวคือปัจจุบันประเทศเมียนมาร์มีธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 1,279 แห่ง และให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 49,946 ห้อง ทั้งนี้อยู่ภายใต้การครอบครองกรรมสิทธิ์ของชาวเมียนมาร์ทั้งสิ้น 48 แห่ง ที่เหลือเป็นการลงทุนและบริหารงานโดยนักลงทุนชาวต่างชาติทั้งสิ้น 9,132 แห่ง ซึ่งภายหลังที่รัฐบาลเมียนมาร์ประการนโยบายการเปิดกว้างทางเศรษฐกิจในปี 2011 (พ.ศ. 2554) เมียนมาร์ก็ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกอาเซียนอย่างเต็มตัวตามข้อตกลงร่วมมือกันของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน นอกจากนี้ภายหลังการเข้าร่วมเป็นประเทศสมาชิก รัฐบาลเมียนมาร์ได้เปิดรับกลุ่มนักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยยกเลิกวีซ่าให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวกว่า 26 ประเทศ และ

อนุญาตเรื่องวีซ่าแบบอีเล็กทรอนิกให้กับนักท่องเที่ยวประเทศต่างๆทั่วโลกทั้งสิ้นกว่า 100 ประเทศ ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นตามมา จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศของประเทศเมียนมาร์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งเดิมในปี 2011 (พ.ศ. 2554) เมียนมาร์มีการบริการเพียง 4,000 เที่ยวบิน แต่ผลสำรวจล่าสุดเมื่อปี 2014 (พ.ศ. 2557) พบมีทั้งสิ้น 14,700 ซึ่งรองรับนักท่องเที่ยวได้ถึง 2.5 ล้านคนนั่นเอง

ประเทศเวียดนาม

ในปี 2015 (พ.ศ. 2558) ประเทศเวียดนามมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 7.94 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2014 (พ.ศ. 2557) ทั้งสิ้นร้อยละ 0.9 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของประเทศเวียนาม ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 22.4 จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากประเทศเกาหลี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14 ถัดมาคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ซึ่งมีทั้งสิ้นร้อยละ 8.5 ขณะที่นักท่องเที่ยวจากประเทศสหรัฐอเมริกามีทั้งสิ้นร้อยละ 6.2 นักท่องเที่ยวจากประเทศไต้หวันมีทั้งสิ้นร้อยละ 5.5 ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมีเพียงร้อยละ 4.4 นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีเพียงร้อยละ 4.3 นักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียมีเพียงร้อยละ 3.8 และนักท่องเที่ยวจากประเทศสิงคโปร์มีทั้งสิ้นร้อยละ 3 เท่านั้น (Viet Nam National Administration of Tourism, 2014)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม ส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาสำหรับการท่องเที่ยวในเวียดนามทั้งสิ้นประมาณ 7 วัน ซึ่งค่าใช้จ่ายต่อคนและต่อวันอยู่ที่ 105 ดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจะกว่าร้อยละ 48 จะนิยมใช้บริการบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้เวลาท่องเที่ยวในประเทศเวียดนามทั้งสิ้น 10.8 วัน ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาด้วยตนเองจะมีระยะเวลาที่ยาวนานกว่ากลุ่มแรกคือ 12 วัน โดยสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่จะกระจุกตัวตามเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆในภูมิภาคต่างๆของประเทศเวียดนาม เป็นต้นว่า เมืองฮานอย (เมืองหลวงของประเทศเวียดนามในปัจจุบัน) นครโฮจิมินห์ซิตี้ อ่าวฮาลอง (จังหวัดกว่างนิงห์) จังหวัดเถื่อเทียนเว้ เมืองฮอยอัน (จังหวัดกว่างนาม) และเมืองดานัง โดยสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวมีเป้าหมายเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การประกอบธุรกิจ และการเยี่ยมเพื่อนและญาติเป็นหลัก เหตุผลที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบสถานที่ต่างๆดังกล่าวเนื่องจากมีทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่อุดมสมบูรณ์ ซึ่งนอกเหนือจากกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว นักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวคือการบริโภคอาหารเวียดนามแบบต้นตำรับอีกด้วย

การทยอยเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ก่อให้ธุรกิจที่พักแรมของประเทศเวียดนามขยายตัวตามอัตราของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน ซึ่งข้อมูลของธนาคารการพัฒนาแห่งเอเชีย ซึ่งสำรวจข้อมูลของธุรกิจที่พักแรมในเวียดนามจากปี 2001-2010 (พ.ศ. 2544 - พ.ศ. 2553) เวียดนามมีจำนวนธุรกิจที่พักทั้งสิ้น 12,000 แห่ง ให้บริการห้องพักทั้งสิ้น 235,000 ห้อง ทั้งนี้จากจำนวนธุรกิจที่พักทั้งสิ้น 12,000 แห่งนั้น สามารถจำแนกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้ทั้งสิ้น 10,756 แห่ง ขณะที่บริษัทนำเที่ยวที่ลงทุนชาวต่างชาติมีทั้งสิ้นประมาณ 1,500 คน ขณะที่บริษัทนำเที่ยวที่ลงทุนโดยนักลงทุนชาวเวียดนามมีทั้งสิ้นมากกว่า 10,000 แห่ง ซึ่งทั้งสองแห่งมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวทั้งสิ้น 15,000 คน ส่วนสายการบินนานาชาติพบว่ามีให้บริการและรองรับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

กระจุกตัวตามเมืองใหญ่ เช่น เมืองฮานอย เมืองโฮจิมินห์ซิตี้ เมืองเว้ เมืองเกิ่นเทอ และเมืองดานัง ซึ่งเปิดให้บริการสายการบินได้ทั้งสิ้น 57,000 คน สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น 11.4 คน ทั้งนี้รัฐบาลเวียดนามอนุญาตวีซ่าเข้าเมืองให้กับนักท่องเที่ยวกว่า 180 ประเทศ และยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นจากกิจกรรมการท่องเที่ยว

2.3 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศกัมพูชา

2.3.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

ข้อมูลในปี 2013 (พ.ศ. 2556) ประเทศกัมพูชามีประชากรประมาณ 15.2 ล้านคน (Wikipedia, 2014 : website) แบ่งเป็นชาวกัมพูชา ร้อยละ 96 ชาวมุสลิม ร้อยละ 2.2 ชาวเวียดนาม ร้อยละ 0.4 ชาวจีน ร้อยละ 0.2 และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ จำนวน 17 เผ่า (กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555, น.7) คิดเป็นร้อยละ 0.2 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อประชากรจำนวน 1,108 เหรียญสหรัฐ (Wikipedia, 2014) ทั้งนี้ ประชาชนกัมพูชาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรม (ร้อยละ 57.6) รองลงมาคือการเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรม (ร้อยละ 15.9) และแรงงานในภาคบริการ (ร้อยละ 26.5) ตามลำดับ

สินค้าส่งออกหลักของประเทศกัมพูชา ได้แก่ เสื้อผ้าสำเร็จรูป ไม้ ยาง ข้าว ปลา ยาสูบ และรองเท้า โดยตลาดส่งออกหลักคือประเทศสหรัฐอเมริกา (ร้อยละ 39.5) แคนาดา (ร้อยละ 8.2) เยอรมัน (ร้อยละ 7.8) สหภาพยุโรป (ร้อยละ 7.5) เวียดนาม (ร้อยละ 6.0) และญี่ปุ่น (ร้อยละ 4.3) ขณะที่สินค้านำเข้าได้แก่ปิโตรเลียม บุหรี่ ทองคำ วัสดุก่อสร้าง เครื่องจักร ยานพาหนะ และยา โดยแหล่งนำเข้าหลักได้แก่ประเทศไทย (ร้อยละ 24.6) เวียดนาม (ร้อยละ 20.6) จีน (ร้อยละ 19.9) สิงคโปร์ (ร้อยละ 7.8) และฮ่องกง (ร้อยละ 6.0)

ด้านนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจนั้น พบว่า ประเทศกัมพูชาเริ่มมีนโยบายการพัฒนาในช่วงปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา อันเนื่องมาจากก่อนหน้านั้นประเทศกัมพูชาประสบกับภาวะสงครามอย่างต่อเนื่องร่วมสองทศวรรษอันส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศตกต่ำอย่างมาก จนกระทั่งถูกจัดเป็นประเทศที่มีระดับการพัฒนาน้อยที่สุดประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทว่าภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยอันเป็นจุดสิ้นสุดสงครามภายในประเทศนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 (ค.ศ. 1993) เป็นต้นมา ประเทศกัมพูชามีนโยบายเปิดประเทศเพื่อทำการค้ากับต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการบริโภคอุปโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยรัฐบาลกัมพูชาได้กำหนดนโยบายมุ่งพัฒนาศักยภาพทางการเกษตร และการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศด้วยการปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบต่างๆให้เอื้อต่อการลงทุน อาทิ การปรับปรุงกฎหมายด้านเศรษฐกิจ การเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่นักลงทุนต่างชาติ การปฏิรูประบบการจัดเก็บภาษีเงินได้ ตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา สนามบิน และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2556) โดยได้รับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

(International Monetary Fund) ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program)

อย่างไรก็ดี ระหว่างปี พ.ศ. 2540-2541 การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศกัมพูชาต้องประสบภาวะชะงักงัน เนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจในทวีปเอเชียและเกิดความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ส่งผลให้นักลงทุนต่างประเทศถอนตัวออกไป กระทั่งภายหลังจากสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศกัมพูชากลับมามีความมั่นคงอีกครั้งนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลจึงได้ประกาศแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2543 – 2548 (National Strategic Development Plan 2000-2005) เพื่อให้มีการขยายตัวของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งประกาศใช้ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ) เพื่อการเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพในกัมพูชา (Rectangular Strategy for Growth, Employment, Equity and Efficiency in Cambodia)” ซึ่งประกอบไปด้วย (ภูษณิศา นันตยุ, 2554)

1. การส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

2. ส่งเสริมการสร้างงาน

3. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของรัฐบาลเพื่อประกันความเท่าเทียมกันและความเป็นธรรมในสังคม

4. การเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถของรัฐบาลในการดำเนินโครงการปฏิรูปในทุกสาขาเพื่อลดความยากจนและบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ รัฐบาลกัมพูชาได้ใช้ยุทธศาสตร์การลดความยากจนโดยส่งเสริมให้ชาวกัมพูชามีรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยวโดยส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศได้แก่จังหวัดเสียมเรียบควบคู่ไปกับการส่งเสริมรายได้จากการขนส่งสินค้าและการขนส่งผู้โดยสาร การค้าและการคมนาคม อันนับเป็นครั้งแรกที่รัฐบาลกัมพูชากล่าวถึงนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ชัดเจน

ในปี พ.ศ. 2552-2556 รัฐบาลกัมพูชาประกาศใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ (National Strategic Development Plan 2009-2013) โดยยังคงให้ความสำคัญต่อ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยมระยะที่ 2 (Rectangular Strategy-Phase II)” ในฐานะยุทธศาสตร์หลักเพื่อสร้างความเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพ แต่ได้ปรับแนวทางการพัฒนา 4 ด้านใหม่จากเดิม เป็นดังนี้ (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), 2556, น.14-15)

1. การสร้างสันติภาพ เสถียรภาพทางการเมือง ระเบียบความมั่นคงและสังคม ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในภาคเกษตร การกระจายการผลิต การปฏิรูปที่ดินและป่า ฯลฯ

2. การพัฒนาโดยบูรณาการประเทศกัมพูชาเข้ากับภูมิภาคและโลก ด้วยการให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูและการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคม การจัดการน้ำ การพัฒนาพลังงานและการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสาร เป็นต้น

3. การตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ด้วยการเพิ่มความแข็งแกร่งของภาคเอกชนและการดึงดูดการลงทุน

4. การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อเศรษฐกิจมหภาคและทางด้านการเงิน ด้วยการสร้างสมรรถนะและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้ ในแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552 – 2556 ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อลดความยากจนด้วยการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย เสถียรภาพ และจัดระเบียบทางสังคม การรักษาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนประมาณร้อยละ 5-7 ต่อปี การส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกันระหว่างคนรวยกับคนจน ระหว่างเมืองกับชนบท และระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อม

ขณะเดียวกัน นโยบายด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งใน 8 ประการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วยการฟื้นฟูระบบชลประทานเพื่อการเกษตร การพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคม การสร้างเขื่อนไฟฟ้าพลังน้ำ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก การสำรวจและใช้ทรัพยากรแร่อย่างยั่งยืน และการพัฒนาการค้า การเติบโตทางเศรษฐกิจ ตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552–2556

ปัจจุบันรัฐบาลกัมพูชาได้ดำเนินนโยบายการพัฒนาตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2557–2561 (National Strategic Development Plan 2014-2018) โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เป็นไปเพื่อมุ่งขจัดความยากจน ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน). 2556, น. 24-25)

1. ยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมุ่งเน้นเสถียรภาพทางการเมือง พัฒนาภาคเอกชนและสนับสนุนการสร้างงานโดยมุ่งพัฒนาและนำประเทศไปสู่การเติบโต การลดอัตราการว่างงาน ความเท่าเทียมกัน และความมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกื้อกูลต่อการปฏิรูปทางการเมืองและความร่วมมือกันอย่างเป็นระบบระหว่างพรรคร่วมรัฐบาล

2. รักษาสมดุลของระบบเศรษฐกิจมหภาค (Macroeconomic balance) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการคลัง ส่งเสริมการค้า สนับสนุนเงินงบประมาณ และรักษาเสถียรภาพทางด้านราคา โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มรายได้ร้อยละ 18 ของมูลค่าผลิตพันธ์มวลรวม พร้อมทั้งลดการพึ่งพางบประมาณแผ่นดินตลอดจนการขยายการ ส่งออกสินค้าเกษตรกรรมโดยเฉพาะการส่งออกข้าว

3. การเจริญเติบโตและความหลากหลายทางเศรษฐกิจ (Growth and diversification) อาทิ การพัฒนาทางด้านการเกษตรกรรม การค้า และการประมง

4. สร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (A balanced open economy) ด้วยการสร้างหุ้นส่วนด้านการพัฒนาระหว่างรัฐบาล ภาคเอกชน และองค์กรพัฒนาต่างๆ

5. การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and technology) เพื่อสร้างแรงงานที่มีทักษะอันเป็นการรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

6. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม (Human and social development) ได้แก่

6.1 การลดความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม (Poverty and Inequality) ให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะด้านการศึกษาและสาธารณสุข (Education, health, water and sanitation) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Cambodia’s Millennium Development Goals)

6.3 การพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural development) โดยอนุรักษ์วัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมเขมร

7. การสร้างเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ (Environment) ด้วยการเพิ่มพื้นที่ป่าไม้ให้ได้ร้อยละ 60 ของพื้นที่ประเทศ

8. ประเด็นที่ไม่ควรมองข้ามอื่นๆ (Crosscutting issues) อาทิ เพศสภาพ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ ที่ควรสร้างค่านิยมด้านสิทธิของแรงงานและการปกป้องสิ่งแวดล้อมผ่านการค้าระหว่างประเทศภายใต้กรอบความตกลงหุ้นส่วนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (Trans-Pacific Partnership) อันจะก่อให้เกิดสนับสนุนการส่งออกสินค้า การลงทุนและการสร้างงานในประเทศ

ปัจจุบัน ประเทศกัมพูชาได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศและรัฐบาลประเทศต่างๆ เป็นจำนวนมาก โดยอาจแบ่งความช่วยเหลือออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือแบบพหุภาคี (Multilateral Aid) ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผ่านองค์กรระหว่างประเทศอาทิ ธนาคารโลก (World Bank) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) และธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank) ฯลฯ

2. การให้ความช่วยเหลือแบบทวิภาคี (Bilateral Aid) ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผ่านรัฐบาลต่างประเทศ อาทิ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศแคนนาดา ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศเกาหลี ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ และประเทศสหรัฐอเมริกา

นอกจากนี้ ในประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ รัฐบาลกัมพูชาเรียกว่า “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry)” นั้น พบว่ารัฐบาลกัมพูชาได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวมาผสมผสานกับแนวคิดการท่องเที่ยวมาตั้งแต่ปี 2008 (พ.ศ. 2551) เรียกว่าโครงการสนับสนุนอุตสาหกรรมสร้างสรรค์กัมพูชา (Cambodia Creative Industries Support Programme) โดยการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ได้แก่ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) องค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nations) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program) และกองทุนผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายการพัฒนาสหัสวรรษ (Millennium Development Goal Achievement Fund) ของรัฐบาลสเปนโดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เจริญเติบโตอย่างมากในประเทศกัมพูชาแต่กลับไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชาวกัมพูชาในท้องถิ่น ดังนั้นโครงการสนับสนุนอุตสาหกรรมสร้างสรรค์กัมพูชาจึงเป็นไปเพื่อรักษาและส่งเสริมสินค้าทางวัฒนธรรมของคนในชุมชนด้วยการพัฒนาขีดความสามารถผู้ประกอบการ การพัฒนาตลาดในประเทศ และการยกระดับบทบาทของสตรีในชุมชนและกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆมากยิ่งขึ้น (International Labour Organization, 2008) ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของประเทศกัมพูชาจึงประกอบด้วย (Bucciarell, 2010, p.8)

1. การอนุรักษ์และพัฒนาความหลากหลายของมรดกทางวัฒนธรรมและศิลปะของประเทศกัมพูชาให้คงอยู่เพื่อการพัฒนาสังคมและส่งเสริมเศรษฐกิจ

2 การนำผลประโยชน์ที่ได้รับไปยกระดับการดำรงชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์และสตรี

3. ยกระดับของผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นและการบริการในตลาดในประเทศ

ทั้งนี้อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่ได้รับการสนับสนุนได้แก่ การจักสาน ศิลปะการแสดง งานหล่อเรซิน (Resin) งานทอผ้า และเครื่องปั้นดินเผา (Dazzo, 2011, p.7) โดยไม่จะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศเท่านั้น แต่ยังได้รับความร่วมมือจากองค์กรพัฒนาเอกชนภายในประเทศกัมพูชา ทั้งที่เป็นองค์กรระดับประเทศ ได้แก่ สมาคมช่างฝีมือกัมพูชา (Artisans Association of Cambodia) สถาบันพัฒนาวิสาหกิจ (Enterprise Development Institute) โครงการศิลปะมีชีวิตกัมพูชา (Cambodian Living Arts) สหกรณ์หัตถกรรมกัมพูชา (Cambodian Craft Cooperation) โครงการแลกเปลี่ยนผลผลิตจากป่าที่ไม่ใช่เนื้อไม้ (Non-Timber Forest Products-Exchange Programme) และองค์การ Royal School of Administration (RSA) และองค์กรพัฒนาเอกชนระดับท้องถิ่นในจังหวัดกำปงธม (Kampong Thom) พระวิหาร (Preah Vihear) มณฑลคีรี (Mondulkiri) และรัตนคีรี (Ratanakiri) อีกด้วย (Dazzo, 2011, p.8)

อย่างไรก็ดี กระทรวงพาณิชย์ของประเทศไทยได้วิเคราะห์ SWOT ประเทศกัมพูชาจากการประชุม “อนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ซึ่งพบว่าประเทศกัมพูชามีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังนี้ (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556)

1. จุดแข็ง

1.1 มีพรมแดนติดกับไทย เวียดนาม และลาว ทำให้เชื่อมโยงกับนานาประเทศได้สะดวก

1.2 รัฐบาลมีเสถียรภาพ ทำให้นักลงทุนมีความมั่นใจในนโยบายที่ชัดเจน

1.3 ยังคงความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสามารถเป็นฐานการผลิตสินค้าเกษตรอีกทั้งค่าจ้างแรงงานมีราคาถูก

1.4 มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศที่ชัดเจน

1.5 มีแหล่งดึงดูดด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของโลก

1.6 มีเศรษฐกิจแบบตลาดเสรีและเปิดกว้างเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับพัฒนาใกล้เคียงกัน

1.7 มีการปฏิรูปกฎหมายและกฎระเบียบให้เป็นสากล

2. จุดอ่อน

2.1 ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานอยู่ระหว่างการพัฒนา

2.2 ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ และความเชี่ยวชาญ

2.3 อุตสาหกรรมภายในประเทศมีน้อย อีกทั้งยังอาศัยการนำเข้าสินค้าจากทั่วโลกเป็นหลัก ส่งผลให้ขาดการถ่ายโอนเทคโนโลยีการผลิต

2.4 ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูล สถิติ และขาดการวิเคราะห์ศึกษาวิจัย ข้อมูลตลาด ข้อมูลสินค้า

2.5 กฎระเบียบทางการค้ามีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงบ่อย

2.6 สินค้าที่ผลิตในประเทศ ต้องแข่งขันกับสินค้านำเข้าจากต่างประเทศซึ่งมีราคาต่ำกว่า

2.7 ต้นทุนการขนส่งสูง เพราะมีการขนสินค้าเฉพาะขาเข้า ส่วนการขนกลับมีน้อย

2.8 การเข้าถึงแหล่งเงินทุนมีจำกัด

3. โอกาส

3.1 ได้รับสิทธิประโยชน์ทางการค้าจากต่างประเทศ

3.2 สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวร่วมกันประเทศเพื่อนบ้านได้

3.3 มีแหล่งทรัพยากรแร่ธาตุ และทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมาก

3.4 โอกาสการเป็นฐานการผลิตสินค้าเกษตร

3.5 มีแรงงาน จำนวนมาก

3.6 ได้รับความช่วยเหลือจากต่างประเทศเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

4. อุปสรรค

4.1 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ

4.2 การปฏิรูปกฎหมายและกฎระเบียบเป็นไปอย่างล่าช้า

4.3 ขาดแคลนเงินรายได้เพื่อพัฒนาประเทศ ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากต่างประเทศ

2.3.2 แนวคิดพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

รัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะของการเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่ปี 1993 (พ.ศ. 2536) เป็นต้นมา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนานครวัด (Angkor) ที่เป็นมรดกโลกจากการขึ้นบัญชีขององค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ เมื่อปี 1992 (พ.ศ. 2535) ซึ่งนอกเหนือจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแล้ว นครวัดยังถูกพัฒนาให้กลายเป็น “อัตลักษณ์และชาตินิยมของชาวกัมพูชา (Cambodian identity and Nationalism)” ผ่านความชื่นชมนครวัดจากนักท่องเที่ยวอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ เมื่อความนิยมการท่องเที่ยวที่นครวัดเพิ่มมากขึ้น จึงนำไปสู่ความพยายามขุดค้นและรื้อฟื้นมรดกทางวัฒนธรรมกัมพูชาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นการช่วยปรับภาพลักษณ์ของประเทศกัมพูชาในสายตาชาวโลก อีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้ (Chheang, 2009, pp. 68-69)
การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชามีความชัดเจนมากขึ้นภายหลังการสิ้นสุดความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ในปี 1997 (พ.ศ. 2540) เห็นได้จากการประกาศนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาที่เห็นได้อย่างชัดเจน ก็คือการประกาศนโยบาย “เปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy)” เพื่อส่งเสริมให้มีการเดินทางไปเที่ยวชมจังหวัดสีหนุวิลล์ ซึ่งเปิดเป็นเมืองท่านานาชาติ ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำไปสู่การเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังนับเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะการเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศอีกด้วย (Soknov, 2004, p.1)

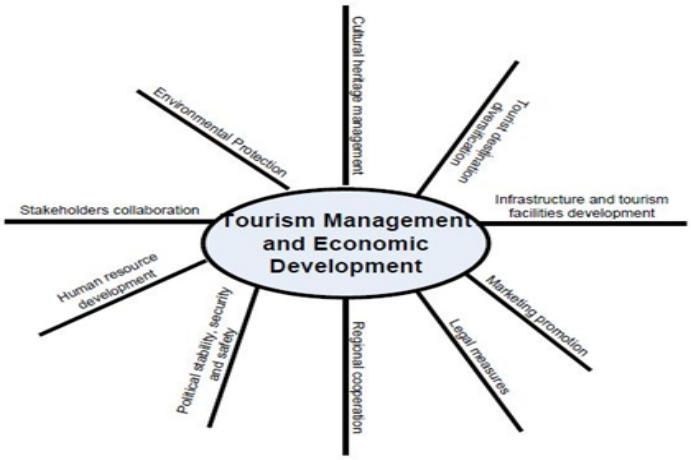
Vannarith Chheang ได้นำเสนอนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาผ่านคำปราศรัยของสมเด็จอัคคมหาเสนาบดีเดโชฮุน เซน (Samdech Akeak Moha Sena Padey Decho Hun Sen) ในฐานะการเป็นวาทกรรม (Discourse) ระหว่างปี 1998 (พ.ศ. 2541) จนถึงปี 2008 (พ.ศ. 2551) อันสะท้อนแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาในภาพรวมได้ ดังนี้ (Vannarith Chheang, 2009, pp. 70-79)

1. ศูนย์กลาง: การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (The Hub: Tourism and economic development) เป็นคำปราศรัยในระหว่างปี 2001 (พ.ศ. 2544) จนถึงปี 2003 (พ.ศ. 2546) โดยรัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะเครื่องมือลดความยากจน

ตาม“ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ)” ผ่านการจ้างงาน การสร้างรายได้ การเก็บภาษี รวมถึงก่อให้เกิดรายได้ให้เกิดคนในชุมชน อาทิ การทำเกษตรกรรม การผลิตงานหัตถกรรม การผลิตของที่ระลึก และการก่อสร้าง อันจะนำไปสู่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวทาง: การจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยว (The Spokes: Tourism management and development) เป็นคำปราศรัยในระหว่างปี 1999 (พ.ศ. 2542) จนถึงปี 2005 (พ.ศ. 2548) โดยเฉพาะการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และหน่วยงานรัฐ การปกป้องมรดกทางวัฒนธรรมและการป้องกันไม่ให้การท่องเที่ยวเป็นการใช้แรงงานเด็กและสร้างปัญหาทางเพศ การรักษาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและธรรมชาติเพื่อให้นักท่องเที่ยวพำนักในประเทศกัมพูชานานขึ้น การปรับปรุงกฎหมายผ่านแดนและการขอวีซา (VISA) ให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงการสร้างความร่วมมือในภูมิภาคทั้งในระดับอาเซียน (ASEAN) และอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Subregion)

ทั้งนี้ แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาในระหว่างปี 1998 (พ.ศ. 2541) จนถึงปี 2008 (พ.ศ. 2551) อาจสะท้อนได้จากภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แนวคิดการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

(**ที่มา:** Vannarith Chheang, 2009, p.70)

ปัจจุบันนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชากำลังอยู่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2554-2563 (Tourism Development Strategic Plan 2011 – 2020) ภายใต้คำขวัญของการรณรงค์ทางการท่องเที่ยวซึ่งริเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 (ค.ศ. 2008) ว่า “Cambodia, the Kingdom of Wonder” ทั้งนี้ จากการสัมมนาระหว่างรัฐมนตรีว่า

ด้วยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2563 (Inter-ministerial Seminar on Tourism Development Strategic Plan 2011–2020) ณ กรุงพนมเปญ เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ซึ่งจัดโดยองค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) นั้น นาย Frédéric Pierret ผู้บริหารองค์การท่องเที่ยวโลกได้สรุปประเด็นสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศกัมพูชาในด้านต่างๆ ประกอบด้วย (Frédéric Pierret, 2011, pp. 3-5)

1. ความหลากหลายของแหล่งมรดกทางวัฒนธรรม (Diversification of cultural heritage sites) โดยการพัฒนาแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมอื่นๆ นอกเหนือจากนครวัด (Angkor Wat) ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปราสาทบันเตียฉมาร์ (Banteay Chhmar) เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ภูมิภาคต่างๆของประเทศและยังเป็นการลดความแออัดของนักท่องเที่ยวที่นครวัดอีกด้วย

2. การพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเล (Development of coastal tourism) โดยจัดเป็นกิจกรรมร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในลักษณะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวผสมผสาน (Mixed Product) และให้ความสำคัญต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมซึ่งแปรผันจากการดำเนินงานขององค์กรท้องถิ่น นักพัฒนา กับนักท่องเที่ยว

3. การพัฒนาของการท่องเที่ยวชนบท (Development of rural tourism) เพื่อให้คนในชุมชนมีรายได้จากการบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ การสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ตลอดจนการใช้จ่ายเพื่อตอบแทนการให้การบริการต่างๆ ในท้องถิ่น อีกทั้งยังนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในชนบท โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีศักยภาพ เช่น รัตนคีรี (Rattanakiri) มณฑลคีรี (Mondulkiri) และพระวิหาร (Preah Vihar) เป็นต้น

4. การสื่อความหมายและการนำเที่ยว (Tour guiding and interpretation) โดยเฉพาะการพัฒนามัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งภาษา การพัฒนาทักษะการสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาบุคลิกภาพในขณะปฏิบัติหน้าที่ ฯลฯ

กล่าวได้ว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2563 ให้ความสำคัญในประเด็นการพัฒนารูปแบบและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว การตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว โดยไม่กล่าวถึงรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจน จะมีก็แต่เพียงการกล่าวถึงกิจกรรมซึ่งใกล้เคียงกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชนบท (Rural Tourism) เท่านั้น

2.3.3 การขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศกัมพูชา

Phnom Penh Securities Firm PLC (2013) ได้รายงานสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศและรายรับจากการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชานับตั้งแต่ปี 2000 (พ.ศ. 2543) จนถึงปี 2012 (พ.ศ. 2555) ซึ่งเผยการเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรอบ 12 ปี ดังตาราง 3

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศและรายรับจากการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา พ.ศ. 2543-2555

ปี พ.ศ.	นักท่องเที่ยวต่างประเทศ		รายรับจากการท่องเที่ยว		จำนวนวันพักเฉลี่ย (วัน)	อัตราการเข้าพักโรงแรม (ร้อยละ)
	จำนวน (คน)	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านเหรียญสหรัฐ)	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)		
2543	466,365		228		5.5	45
2544	604,919	29.7	304	33.3	5.5	48
2545	786,524	30	379	24.7	5.8	50
2546	701,014	-10.9	347	-8.4	5.5	50
2547	1,055,202	50.5	578	66.6	6.3	52
2548	1,421,615	34.7	832	43.9	6.3	52
2549	1,700,041	19.6	1,049	26.1	6.5	54.79
2550	2,015,128	18.5	1,400	33.5	6.5	54.79
2551	2,125,465	5.5	1,595	13.9	6.65	62.68
2552	2,161,577	1.7	1,561	-2.1	6.45	63.57
2553	2,508,289	16	1,786	14.4	6.45	65.74
2554	2,881,862	14.9	1,912	7.1	6.5	66.15
2555	3,584,307	24.4	2,210	15.6	6.3	68.49

(**ที่มา :** ปรับปรุงจาก Phnom Penh Securities Firm PLC, 2013, p.4)

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2556 รัฐบาลกัมพูชายังได้กำหนดแผนปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยว (Tourism Action Plan) เพื่อสนับสนุนให้นักลงทุนโดยเฉพาะจากประเทศจีนและญี่ปุ่นให้มีส่วนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เช่น การคมนาคมขนส่ง โรงแรม ร้านอาหาร การสื่อสารโทรคมนาคม พลังงาน และน้ำประปา รวมถึงทำบันทึกความตกลง (MOU) กับสายการบินต่างๆ ให้มีการเพิ่มเที่ยวบินและเปิดเที่ยวบินตรง (Direct Flights) ไปยังประเทศกัมพูชาเพิ่มมากขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นจำนวน 4 ล้านคนอีกด้วย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา แม้รัฐบาลกัมพูชาจะให้ความสำคัญต่อนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ตั้งแต่ปี 2008 (พ.ศ. 2551) โดยมีความเกี่ยวพันกับประเด็นสำคัญทางการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยวไม่ได้สร้างความเจริญให้แก่ชาวกัมพูชาก็ตาม แต่ทว่าการส่งเสริมอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ในประเทศกัมพูชาจึงเป็นไปเพื่อฟื้นฟูสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม (Cultural Assets) ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างงาน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการลดความยากจน เช่น การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผ้าไหมในฐานะเป็นของที่ระลึกเพื่อ

จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น (MDG-F, 2008, p. 9) โดยนัยนี้จึงอาจกล่าวได้ว่านโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของรัฐบาลกัมพูชาจึงปราศจากการเชื่อมโยงการส่งเสริมรูปแบบหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั่นเอง

ทั้งนี้ หน่วยงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาประกอบด้วยองค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน เช่น

1. โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (The Greater Mekong Subregion) เป็นความร่วมมือของประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงจำนวน 6 ประเทศ ได้แก่ ประเทศเมียนมาร์ ลาว เวียดนาม กัมพูชา จีน (ยูนนาน) และไทย จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) ผ่านความช่วยเหลือจากธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางคมนาคมขนส่ง โทรคมนาคม พลังงาน การค้า การลงทุน การเกษตร สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งส่งผลให้ประเทศกัมพูชามีการลงทุนทั้งจากรัฐบาลและภาคเอกชนเพิ่มขึ้นและชาวกัมพูชาที่ยากจนมีจำนวนลดลง

ทั้งนี้ หน่วยงานของโครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงที่มีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา ได้แก่ ศูนย์ประสานการดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (GMS Environment Operations Center) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี 2006 (พ.ศ. 2549) เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง

2. กองทุนมรดกโลก (Global Heritage Fund) เป็นองค์กรไม่หวังผลกำไร (Non-profit Organization) ที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครอง อนุรักษ์ รักษามรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญที่สุดของประเทศกำลังพัฒนาไม่ให้ถูกทำลาย ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่

2.1 การรักษาโครงสร้างทางกายภาพของมรดกทางวัฒนธรรม

2.2 การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับและการทำลายแหล่งมรดกโลก

2.3 การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมได้รับประโยชน์จากการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของตนเอง

2.4 การกระตุ้นสำนึกการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของโลกให้ขยายไปสู่ในระดับนานาชาติ

3. กระทรวงการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism) จัดตั้งขึ้นในปี 1994 (พ.ศ. 2537) มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ของประเทศด้านการท่องเที่ยว การสนับสนุนการลงทุนทางการท่องเที่ยว การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรับปรุงการให้บริการทางการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การจัดการที่พักแรม การจัดการศูนย์การท่องเที่ยว ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้แก่บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม คาสิโน ร้านอาหาร เกสต์เฮ้าส์ อาบอบนวด บาร์ คาราโอเกะ ดิสโก้ รีสอร์ท กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว และการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว การสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนการฝึกอบรมวิชาชีพการท่องเที่ยว การส่งเสริมและการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศทั้งภายในและต่างประเทศ การจัดตั้งสำนักงานการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อดำเนินการร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศกัมพูชา

และการปรับปรุงและรักษามาตรฐานคุณภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวการบริการ โรงแรมและร้านอาหารทั่วประเทศ

4. องค์การคุ้มครองและจัดการนครวัดและภูมิภาคเสียมเรียบ (Authority for the Protection and Management of Angkor and the Region of Siem Reap) หรือองค์การอัปสราจัดตั้งขึ้นในปี 1995 (พ.ศ. 2538) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากประธานสภารัฐมนตรี (the Presidency of the Council of Ministers) กับกระทรวงเศรษฐกิจและการคลัง (Ministry of Economy and Finance) ของประเทศกัมพูชา มีหน้าที่คุ้มครอง อนุรักษ์ และสร้างคุณค่าของอุทยานโบราณคดี (Archaeological Park) วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนข้อมูลทางประวัติศาสตร์ของนครวัด และดำเนินงานตามแผนแม่บทในการพัฒนาท่องเที่ยวด้านการป้องกันและการจัดการจังหวัดเสียมเรียบ-นครวัด ตลอดจนตรวจสอบและจับกุมผู้ลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและการกระทำที่ผิดกฎหมายในจังหวัดเสียมเรียบ-นครวัด จัดหาแหล่งเงินทุนและการลงทุนในจังหวัดเสียมเรียบ-นครวัดเพื่อลดความยากจนของคนในชุมชน ตลอดจนประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจเอกชนและองค์กรพัฒนาเอกชน ในการพัฒนาพื้นที่จังหวัดเสียมเรียบ-นครวัด

5. สมาคมบริษัทนำเที่ยวกัมพูชา (Cambodia Association of Travel Agents) จัดตั้งขึ้นในปี 1996 (พ.ศ. 2539) เพื่อเป็นองค์กรรวบรวมบริษัทนำเที่ยวทั่วประเทศ ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างบริษัทนำเที่ยว สายการบิน โรงแรม และสมาคมการบริการอื่นๆ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกระทรวงการท่องเที่ยว กระทรวงการต่างประเทศและองค์การอัปสราเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาให้มีความก้าวหน้า นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมจรรยาบรรณและยกระดับมาตรฐานการให้บริการการท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับมืออาชีพ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการการวิจัยและการศึกษาเพื่อการพัฒนานโยบาย โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอีกด้วย

2.3.4 ตัวอย่างแหล่งหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว

แม้ว่ารัฐบาลกัมพูชาจะไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจน แต่ก็พบว่ามีกิจกรรมการท่องเที่ยวบางประเภทซึ่งใกล้เคียงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยเช่นกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. ชุมชนบันเตียฉมาร์ (Banteay Chhmar) จังหวัดบันเตียเมียนเจย (Banteay Meanchey) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน (Community-based ecotourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่สนับสนุนให้คนในท้องถิ่นร่วมกันปกป้องและอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมในท้องถิ่นของตนเองอันจะนำไปสู่การลดผลกระทบทางลบในชุมชนและสร้างประสบการณ์และความเพลิดเพลินใจให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ชุมชนบันเตียฉมาร์ (Banteay Chhmar) ได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศในการพัฒนาการท่องเที่ยวของตนเองโดยเฉพาะกองทุนมรดกโลก (Global Heritage Fund) ซึ่งมีบทบาทในด้านต่างๆ เช่น การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีความพร้อมในการบริการทางการท่องเที่ยว การส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวโดยชุมชน และกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยุติธรรม การเพิ่มจำนวนกองทุนพัฒนาท้องถิ่น (Local Development Fund) เพื่อสนับสนุนโครงการต่างๆ ของชุมชน การพัฒนาให้แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียร์ฉมาร์เป็นที่รู้จักในฐานะแหล่งท่องเที่ยวที่มี

จริยธรรม ส่งเสริมให้ชุมชนบันเตียฉมาร์บรรลุการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่สามารถพึ่งตนเองได้ เป็นต้น

กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมกับคนในชุมชน อาทิ การชมตลาดของชุมชน การเข้าพักโฮมสเตย์ชุมชน การทำความรู้จักตลอดจนแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างเจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยวผ่านการเล่าประวัติความเป็นมาของชุมชน การแนะนำรายการนำเที่ยวและการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยว การเดินเที่ยวชมพื้นที่รอบชุมชน เพื่อให้นักท่องเที่ยวคุ้นเคยกับพื้นที่และเข้าใจชีวิตของชุมชนบันเตียฉมาร์ การร่วมรับประทานอาหารท้องถิ่น การนั่งโคยนต์ (Koyon) หรือรถอีแต๋น (Ox-Cart) แบบกัมพูชา เพื่อเที่ยวชมแหล่งโบราณสถานสำคัญในชุมชนซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าชัย-วรมันที่ 7 การชมการแสดงและดนตรีพื้นเมือง ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเขมรแดง (Khmer Rouge) เป็นการจัดการท่องเที่ยวด้านมืด (Dark Tourism) หรือการท่องเที่ยวในสถานที่ซึ่งมีผู้เสียชีวิต (Thanatourism) ในพื้นที่สังหารต่างๆ อันเป็นผลจากการปกครองของกลุ่มเขมรแดงในระหว่างปี 1975 (พ.ศ. 2518) ถึง ปี 1979 (พ.ศ. 2521) โดยในปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวของกัมพูชาได้ผลักดันให้สถานที่สำคัญดังกล่าวได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวในระดับโลก อาทิ S21 (Security Office 21) หรือคุกตวลแสลง (Tuol Sleng) ซึ่งเป็นศูนย์ทรมานชาวเขมร (Khmer Torture Center) ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการเที่ยวชมทุ่งสังหาร (Killing Field) ซึ่งมีผู้เสียชีวิตในบริเวณนี้ประมาณ 9,000 คน โดยนักท่องเที่ยวต้องใช้อุปกรณ์สำหรับการเปิดฟังคำบรรยาย ณ จุดที่มีสัญลักษณ์ (Audio Guide) และการเที่ยวชมกลุ่มอาคารในเมืองอัลลองเวง (Anlong Veng) จังหวัดอุดรมีชัย (Oddar Meanchey) อันเป็นฐานที่มั่นสุดท้ายของเขมรแดงที่ต่อสู้กับกองทัพเวียดนาม

3. การเรียนประกอบอาหารกัมพูชา (Cambodia Cooking Class) เป็นการเรียนประกอบอาหารกัมพูชาตามโรงเรียนหรือธุรกิจเอกชนที่จัดสอนในประเทศกัมพูชาจำนวน 21 แห่งในกรุงพนมเปญ (Phnom Penh) จังหวัดเสียมเรียบ (Siem Reap) และจังหวัดพระตะบอง (Battambang) โดยเป็นหลักสูตรที่สอนให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจว่าอาหารพื้นเมืองของกัมพูชามีความแตกต่างอย่างไรจากอาหารไทยและอาหารเวียดนาม อีกทั้งนักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้เกี่ยวกับเครื่องเทศและสมุนไพรของกัมพูชาอันเป็นส่วนหนึ่งของการปรุงอาหาร รวมถึงยังได้รับประสบการณ์จากการจ่ายตลาดท้องถิ่นและเรียนรู้ศิลปะการปรุงอาหารแบบกัมพูชาอีกด้วย

4. เทศกาลสารทเขมร (Pchum Ben Festival) เป็นประเพณีทางศาสนาพุทธของชาวกัมพูชา ซึ่งเรียกว่า “ปรอจุมเบน” จัดขึ้นในเดือนตุลาคมของทุกปี โดยคำว่า “เบน (Ben)” แปลว่ารวบรวมหรือถ้วยใส่ข้าวสุกและ “ปรอจุม (Pchum)” แปลว่าชุมนุมหรือพบปะกัน ดังนั้นเทศกาลปรอจุมเบนหรือสารทเขมรจึงเป็นงานที่ชาวกัมพูชาทำบุญเพื่ออุทิศส่วนกุศลแด่บรรพบุรุษที่ล่วงลับไป ซึ่งนอกจากเทศกาลดังกล่าวจะมีกิจกรรมการทำบุญใน วัดแล้ว นักท่องเที่ยวยังได้ชมการแข่งวิ่งควาย (Buffalo Race) แข่งม้า (Horse Race) การชกมวยคาดเชือก กระบี่กระบอง และการเล่นมวยปล้ำเพื่อบูชาแด่วิญญาณของบรรพบุรุษด้วย

5. เทศกาลน้ำ (Water Festival) มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “บอน อม ตุก (Bon Om Tuk)” จัดขึ้นในคืนวันเพ็ญช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปีที่กรุงพนมเปญ (Phnom Penh) ตามความ

เชื่อซึ่งสืบเนื่องนับตั้งแต่รัชสมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 เพื่อเป็นการแสดงความสำนึกในพระคุณของน้ำในโตนเลสาป (Tonle Sap) ที่สร้างความอุดมสมบูรณ์ก่อนไหลลงสู่แม่น้ำโขงในช่วงเดือนพฤศจิกายน ตลอดจนยังเป็นการบูชาเทพเจ้าแห่งแม่น้ำเพื่อมิให้เกิดความพิโรธแก่มนุษย์อันจะนำไปสู่ความอุดมสมบูรณ์ทางการเกษตร ทั้งนี้ในเทศกาลบอน อม ตุกจะมีกิจกรรมหลักซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวชมได้แก่การแข่งเรือ การลอยประทีป (Loy Pratip) หรือการแสดงขบวนเรือประดับไฟและการละเล่นดอกไม้ไฟ การร่วมกิจกรรมสัมเพียส พระแข (Sampeas Preah Khe) หรือการไหว้พระจันทร์วันเพ็ญเพื่ออธิษฐานให้เกิดความอุดมสมบูรณ์ และการร่วมกิจกรรมอุก อัมมก (Auk Ambok) โดยคนในชุมชนและนักท่องเที่ยวจะรวมตัวกันที่วัดในเวลาเที่ยงคืนร่วมรับประทาน “อัมมก (Ambok)” ซึ่งเป็นขนมพื้นเมืองที่มีลักษณะคล้ายข้าวเม่าคลุกผสมกล้วยและมะพร้าวขูด เป็นต้น

2.3.5 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

แน่นอนว่า อัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวการจ้างงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแง่ความต้องการสำหรับมืออาชีพ ทักษะเฉพาะและสิ่งอำนวยความสะดวกการฝึกอบรมและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ความต้องการในการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นในภาคส่วนต่างๆของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับทั้งในระดับเอเชียและแปซิฟิก

ทั้งนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาเริ่มต้นขึ้นอย่างเข้มข้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เนื่องจากเป็นปีที่รัฐบาลกัมพูชาได้กำหนดนโยบายมุ่งพัฒนาศักยภาพทางการเกษตร การท่องเที่ยวของประเทศ และการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ กระทั่งได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศ อาทิ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารพัฒนาเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ เป็นต้น เรื่อยมากระทั่งปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลประกาศใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2543 –2548 (National Strategic Development Plan 2000-2005) และ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ)” เพื่อการเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพในกัมพูชา พร้อมทั้งลดความยากจนโดยส่งเสริมให้ชาวกัมพูชามีรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยว

อนึ่ง แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552 – 2556 รัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญต่อ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม ระยะที่ 2” ในฐานะยุทธศาสตร์หลักเพื่อสร้างความเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดความยากจนด้วยการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย เสถียรภาพ และจัดระเบียบทางสังคม การรักษาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน การส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกันระหว่างคนรวยกับคนจน ระหว่างเมืองกับชนบท และระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ปัจจุบัน รัฐบาลได้เนินนโยบายการพัฒนาตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2557–2561 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เป็นไปเพื่อมุ่งขจัดความยากจน ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ขณะเดียวกัน ก็ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะของการเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนานครวัด (Angkor) กระทั่งนำไปสู่การรื้อฟื้นมรดกทางวัฒนธรรมกัมพูชาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ดี แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชา กล่าวได้ว่า เป็นแนวคิดที่มุ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะเครื่องมือลดความยากจน และการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และหน่วยงานรัฐ การปกป้องมรดกทางวัฒนธรรมและการป้องกันไม่ให้การท่องเที่ยวเป็นการใช้แรงงานเด็กและสร้างปัญหาทางเพศ การรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและตรึงนักท่องเที่ยวให้พำนักในประเทศกัมพูชานานขึ้น

ในปี 2016 พบว่า การท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาได้ก่อให้เกิดการจ้างงานเกิดขึ้นสูงถึง 988,000 ตำแหน่ง ซึ่งคาดการณ์ว่าในปี 2017 นี้จะมีตำแหน่งงานเพิ่มสูงขึ้นถึง 1,078,500 ตำแหน่ง (Rochelle Turner, 2017, p.4) ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา กระทรวงการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism) ถือเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่นอกจากจะมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ของประเทศด้านการท่องเที่ยว การสนับสนุนการลงทุนทางการท่องเที่ยว การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรับปรุงการให้บริการทางการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การจัดการที่พักแรม การจัดการศูนย์การท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้แก่บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม คาสิโน ร้านอาหาร เกสต์เฮ้าส์ อาบอบนวด บาร์ คาราโอเกะ ดิสโก้ รีสอร์ท กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว และการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ทว่ากระทรวงการท่องเที่ยวยังให้การสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนการฝึกอบรมวิชาชีพการท่องเที่ยวจำนวนมากเกิดขึ้นในทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวสู่ตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อนึ่ง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐบาลกัมพูชาผลักดันให้สถาบันการศึกษาของกัมพูชาหลายแห่งเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้าน “ท่องเที่ยวศึกษา” ตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา ทั้งนี้เพื่อเป็นหน่วยงานในการฝึกอบรมบุคคลากรทางการท่องเที่ยวรวมทั้งการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของชาติเกิดขึ้น ทว่าในช่วงแรกของการส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรถือเป็นเรื่องท้าทายอย่างมากสำหรับรัฐบาลกัมพูชา เพราะยังขาดบุคคลากรทางการท่องเที่ยวที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการท่องเที่ยวโดยตรง แต่ปัญหาดังกล่าวรัฐก็พยายามผลักดันให้บุคคลากรของประเทศไปศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาต่างๆในต่างประเทศ กระทั่งสามารถเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและท้ายที่สุดสาขาดังกล่าวได้กลายเป็นประเด็นความสนใจของรัฐบาลกัมพูชาอย่างมาก (Vannarith Chheang, 2009. p.96)

ทั้งนี้ โฉมหน้าการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐมุ่งเน้นด้านทักษะวิชาชีพเฉพาะ (การปฏิบัติ) เพื่อสร้างองค์ความรู้ขั้นสูงด้านวิชาชีพอีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อรองรับและตรึงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ (Hun Sen, 1 July 2000) ด้วยเหตุนี้ความมุ่งหวังด้านบุคคลากรที่มีความสามารถด้านการปฏิบัติงานจึงเกิดสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาเพื่อสร้างบุคคลากรในวิชาชีพการท่องเที่ยวเกิดขึ้นและเข้าสู่ตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้น

ขณะเดียวกัน รัฐบาลกัมพูชาก็พยายามผลักดันด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่าน 1) การผลักดันให้ประชาชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมในฐานะผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้งธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหาร และการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวตามเมืองต่างๆ 2) ส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพครูในสาขาการท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น 3) ปรับปรุงความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เป็นไปตามกรอบความร่วมมือทางวิชาชีพการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น 4) เพิ่มหรือขยายหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นทั้งด้านเวลาและข้อจำกัดของผู้เรียนมากขึ้น และ 5) เพิ่มอัตราส่วนเพื่อรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการมากขึ้น ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความต้องการของตลาดและขีดความสามารถในการรองรับของสถาบันการศึกษาและบุคคลากร (ครูหรืออาจารย์) ขององค์นั้นๆเป็นสำคัญ (Asian Development Bank, 2017, p.15) ขณะเดียวกันรัฐบาลยังเดินหน้าเกี่ยวกับการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับแรงงานด้านการท่องเที่ยวสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การเคลื่อนย้ายแรงงานและการพัฒนาทักษะที่ขาดแคลน ในที่นี้หมายถึงทักษะการบริหารจัดการและการให้บริการระดับมืออาชีพ ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นย้ำเป็นพิเศษสำหรับบุคคลากรทางการท่องเที่ยวของชาติที่พึงมีคุณสมบัติดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวให้ได้

2.4 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ สปป.ลาว

2.4.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว

ภายหลังการประชุมใหญ่ครั้งที่ 4 ของศูนย์กลางพรรคในปี ค.ศ. 1984 ที่กำหนดแนวทางเปลี่ยนแปลงประเทศใหม่ในหลายๆด้าน อีกทั้งเปิดกว้างการร่วมมือระหว่างประเทศนั้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ค่อยๆเข้ามีมีบทบาทในสังคมลาวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งรัฐบาล สปป.ลาว ได้กำหนดและประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและกระตุ้นให้ธุรกิจบริการอื่นๆขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งนี้รัฐบาลลาวได้ทุ่มเทต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การสร้างเส้นทางการคมนาคมขนส่งให้เชื่อมต่อกันภายในประเทศ และเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านต่างๆทั้งเส้นทางการคมนาคมในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ซึ่งในช่วง 5-6 ปีที่ผ่านมา รัฐบาลได้มีความพยายามขยายด่านเข้า-ออกประเทศให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ยกเว้นวีซ่า (visa) ให้กับประเทศสมาชิกอาเซียน และขยายสนามบินเพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 14) โดยนัยนี้ การส่งเสริมการท่องเที่ยวนับเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูปเศรษฐกิจของ สปป.ลาว

อย่างไรก็ดี จากผลพวงของความพยายามในการสร้างเส้นทางในการเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้ปัจจุบันนี้ สปป.ลาว มีด่านเข้า-ออก ระหว่างประเทศทั้งสิ้น 19 แห่ง จากจำนวน

ดังกล่าวนักท่องเที่ยวสามารถรับวีซ่าบริเวณด่านชายแดนทั้งสิ้น 13 แห่ง ขณะที่สนามบินนานาชาติใน สปป.ลาว มีทั้งสิ้น 4 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในนครหลวงเวียงจันทร์ (Vientian) เมืองหลวงพระบาง (Luang Prabang) เมืองสะหวันนะเขต (Savannakhet) และเมืองปากเซหรือเมืองจำปาสัก (Champasak) ซึ่งการขยายเส้นทางการคมนาคมดังกล่าว ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด อีกทั้งยังได้หอบเอานักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวชมภายในประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวนั้นส่วนหนึ่งมาจากนโยบายผ่อนปรนการเข้าเข้าออกประเทศจากการยกเว้นวีซ่าให้กับประเทศสมาชิกอาเซียน 8 ประเทศ ขณะเดียวกันก็มาจากการยกเว้นวีซ่าให้กับพลเมืองของประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี ประเทศรัสเซีย และประเทศมองโกเลียอีกด้วย (ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ, 2011, น. 15)

สำหรับแผนงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เงินทุนในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานส่วนใหญ่มาจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารระหว่างประเทศและเงินทุนสนับสนุนจากกลุ่มประเทศที่ร่วมลงทุนในการจัดสร้างถนนเส้นทาง R3[2] เส้นทางหมายเลข 8[3] เส้นทางหมายเลข 9[4] เส้นทางหมายเลข 12[5] และเส้นทางหมายเลข 18B[6] การสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง การปรับปรุงและก่อสร้างเส้นทางเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงและการก่อสร้างสนามบิน การก่อสร้างระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และอื่นๆอีกมากมาย นอกจากนั้นก็มีการเชื่อมโยงด้านการบินระหว่างตัวเมืองที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของแต่ละประเทศด้วย (ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ, 2011, น. 15)

จากการประกาศนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น ได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กล่าวโดยรวมนับตั้งแต่ปี 1990 ถึงปี 2005 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว นั้นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 27.61 ต่อปี กล่าวคือในปี 1990 มีตัวเลขนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 14,400 คน ปี 1991 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 37,113 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ประมาณ 2,250,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ยิ่งไปกว่านั้น ปี 1999-2000 ได้มีประกาศปีท่องเที่ยวลาวเกิดขึ้น การประกาศดังกล่าวยิ่งทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังพิจารณาได้จากอัตรา

---

[2] เส้นทางของไทยเชื่อมโยงไทย - ลาว - จีน คือ กรุงเทพ- เชียงราย-เชียงของ ซึ่งจะข้ามไปยัง สปป.ลาวที่ แขวงบ่อแก้ว - หลวงน้ำทา - บ่อเต็น และเข้าสู่ประเทศจีนที่เมืองบ่อหาน -เชียงรุ้ง- คุนหมิง รวมระยะทางทั้งสิ้น ประมาณ 2,000 กิโลเมตร

[3] เป็นถนนที่แยกออกจากถนนหมายเลข 13 ใต้ ที่บ้านน้ำทอน เมืองปากกระดิ่ง แขวงบอลิคำไซ สปป.ลาว เลี้ยวไปทางตะวันออกของ สปป.ลาว ตัดผ่านส่วนเหนือของเมืองหินบูน แขวงคำม่วน แล้วตัดผ่านเข้าแขวงบอลิคำไซอีกครั้ง ผ่านเมืองคำเกิด ผ่านหลักซาวไปสู่ด่านน้ำพาว ซึ่งเป็นด่านชายแดนลาว - เวียดนาม รวมระยะทาง 130 ก.ม. ผ่านด่านโกวโถวของเวียดนาม เดินทางอีก 105 ก.ม. เพื่อเข้าสู่เมืองวินห์ซึ่งเป็นเมืองสำคัญทางตอนกลางของเวียดนาม

[4] เป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่เชื่อมต่อจากสะหวันนะเขตของ สปป.ลาวไปสู่ชายแดนเวียดนามที่ลาวบาว ก่อนจะไปบรรจบกับเส้นทางหมายเลข 1 ของเวียดนามสู่ท่าเรือน้ำลึก โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาให้เป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่สำคัญอีกเส้นทางหนึ่งที่จะทำให้พื้นที่ที่มีการพัฒนาน้อย ซึ่งตั้งอยู่บนเขตแนวดังกล่าวได้มีการพัฒนามากขึ้น

[5] เป็นทางหลวงแผ่นดินสายรองประธานที่เป็นเส้นทางคมนาคมสำคัญที่เชื่อมระหว่างภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สายทางเริ่มต้นที่สะพานมิตรภาพไทย-พม่า อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และสิ้นสุดที่อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีระยะทางตลอดทั้งสายรวม 793.391 กิโลเมตร ซึ่งรัฐบาลได้วางแผนให้เป็นหนึ่งในถนนสายเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก ที่เชื่อมระหว่างเมืองเมาะลำเลิง ประเทศพม่า และเมืองดานัง ประเทศเวียดนาม

[6] เป็นเส้นทางที่เชื่อมจากช่องทางเบ่ออี (จังหวัดกอนตุม เวียดนาม) ถึงใจกลางเมืองปากเซ (แขวงจำปาสัก) เมืองใหญ่อันดับที่สองของลาว มีระยะทางเกือบ 350 กิโลเมตร ซึ่งถนนเส้นนี้เป็นระเบียงตะวันออก-ตะวันตกเชื่อมต่อจากไทยผ่านลาวถึงเวียดนาม สามารถออกทะเลตะวันออกได้

ตัวเลขนักท่องเที่ยวในปี 2000 ที่มีจำนวนถึง 737,208 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ทั้งสิ้นประมาณ 113,898,285 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีนี้ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดให้อยู่ให้เป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจให้กับประเทศและเป็นอุตสาหกรรมการส่งออกสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

ต่อมาในปี 2004 สปป.ลาว ได้ถูกคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพการจัดงานการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งการเป็นเจ้าภาพจัดงานดังกล่าว ถือเป็นการกระตุ้นอัตราตัวเลขของนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเคย เนื่องจากพบว่าในปีดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว จำนวนทั้งสิ้น 894,806 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศลาวทั้งสิ้น 118,947,707 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยยังคงถือเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจและการส่งออกเป็นอันดับต้นๆของ สปป.ลาว ขณะที่ ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,905,315 คน สร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว สูงถึง 146,770,074 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในปี 2009 เป็นปีที่เกิดวิกฤติการเงินของโลก ในปีนี้นักท่องเที่ยวในหลายประเทศมีจำนวนลดลง ทว่าใน สปป.ลาว พบยังคงมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้อิงตามอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ดีหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว อย่างต่อเนื่องนั้น องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติคาดการณ์ว่าปี 2010 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 2.2 ล้านคน และปี 2015 จะมีถึง 3.4 ล้านคน ขณะเดียวกันในปี 2020 คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 3 ล้านคน ซึ่งจะก่อให้เกิดเม็ดเงินเฉลี่ยถึง 300-400 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

นับตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา กล่าวได้ว่ารัฐบาลลาวมีความพยายามอย่างสูงสำหรับการพัฒนาปรับปรุงโครงร่างการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้แขนงวิชาการท่องเที่ยว ทว่ายังคงเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับรัฐบาลของ สปป.ลาว เนื่องจากโครงการดังกล่าวยังขาดเสถียรภาพเพราะต้องเผชิญหน้ากับภาวะความไม่เสถียรภาพทางการเมือง วิกฤติการเงินและเศรษฐกิจของโลก อย่างไรก็ตาม รัฐบาล ปี 1992 สปป.ลาว ก็ไม่ได้ลดความพยายามดังกล่าว ในทางกลับกันรัฐบาลยังมุ่งมั่นที่จะจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติให้เกิดขึ้น ซึ่งต่อมาได้มีมติ ลงเลขที่ 100/นย ลงวันที่ 23/12/1992 กำหนดให้แขนงวิชาการท่องเที่ยวเป็นองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Administration) เทียบเท่ากับกรม ที่สำคัญไปกว่านั้นคือในปี 2004 รัฐบาลยังได้มีมติอีกครั้ง ลงเลขที่ 91/นย ลงวันที่ 30/06/2004 โดยได้ยกระดับองค์การท่องเที่ยวให้เทียบเท่ากับทบวง โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานและมีงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการจนสามารถยกฐานะให้เป็นทบวงขั้น 1 ซึ่งการยกฐานะขึ้นดังกล่าวถือเป็นเหตุการณ์ที่มีความหมายสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวลาวในยุคโลกาภิวัตน์และการเชื่อมโยงเศรษฐกิจกับบรรดาประเทศในภาคพื้นและในโลกของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 16)

ระยะต่อมา รัฐบาลลาวได้มีมติให้ออกกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองการท่องเที่ยว ซึ่งถูกรับรองในกองประชุมสามัญครั้งที่ 8 ของสภาแห่งชาติชุดที่ 5 ที่จัดขึ้นในเดือนพฤศจิกายน ในปี 2005 การออกกฎหมายคุ้มครองการท่องเที่ยวดังกล่าวได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ทวีบทบาทขึ้นมามากและมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อ สปป.ลาว และต่างประเทศด้วย กระทั่ง 2 ปีถัดมาภายหลัง

การประกาศใช้กฎหมาย โดยอิงจากมติเลขที่ 91/นย ลงวันที่ 30/06/2004 พบว่า องค์การท่องเที่ยว-แห่งชาติได้ปรับปรุงตนเองทั้งในด้านองค์ประกอบการจัดตั้ง เช่น การสนับสนุนบุคลาการทางการท่องเที่ยวในตำแหน่งต่างๆเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการคุ้มครองบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่นับวันยิ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาปรับปรุงดังกล่าวได้ถูกผลักดันลงสู่ระดับภูมิภาค แขวง และเมือง ทั้งนี้รูปแบบของการผลักดันนโยบายนั้นอยู่ในรูปของการจัดตั้งหน่วยงานการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งหลายแขวงก็ได้ยกระดับจากสำนักงาน (ຫ້ອງການ) ไปสู่กรมการท่องเที่ยวระดับแขวง (ພະແນກ) และในหลายแขวงยังได้จัดประชุมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้กับหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนอื่นๆที่เกี่ยว โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 16)

จากข้อมูลสถิติตัวเลขนักท่องเที่ยวของ Asian Development Bank ได้เผยให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นหลัก ซึ่งในปี 2015 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4.68 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากจำนวนตัวเลขในปี 2014 คิดเป็น 14 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่เข้าไปเที่ยวใน สปป.ลาว คือนักท่องเที่ยวชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 49.6 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม คิดเป็นร้อยละ 25.4 และนักท่องเที่ยวชาวจีนคิดเป็นทั้งสิ้น 10.9 ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวตลาดกลางและกลุ่มนักท่องเที่ยวตลาดกลุ่มเป้าหมายระยะไกล (long-hual market) ซึ่งใช้เวลาในการเดินทางมาเยือน สปป.ลาว เกินกว่า 7 ชั่วโมง ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศเกาหลี ฝรั่งเศส และประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเฉลี่ยระยะเวลาในการท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว ประมาณ 7.5 วัน และใช้จ่ายสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 77 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน เฉลี่ยระยะเวลาในการท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว ประมาณ 3 วัน โดยจะใช้จ่ายสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 43 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา อนึ่ง กลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าวนั้นจำนวนร้อยละ 33 จะนิยมท่องเที่ยวยังเมืองท่องเที่ยวสำคัญของลาว ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทร์ (Vientian) แขวงสะหวันนะเขต (Savannakhet) และเมืองหลวงน้ำทา (Luang Namtha) เป็นหลัก เหตุผลเพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการความสนุกสนาน ความบันเทิง การจาริกแสวงบุญตลอดจนการประกอบธุรกิจ นอกเหนือจากนี้บางส่วนยังมีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องการพนัน จึงนิยมท่องเที่ยวเพื่อเล่นการพนันในบ่อนพนันบริเวณชายแดนอย่างบ่อนคาสิโนบริเวณแขวงสะหวันนะเขตและแขวงบ่อแก้ว อย่างไรก็ดีปัจจุบันนี้ นครหลวงเวียงจันทร์ เมืองสะหวันนะเขต และหลวงพระบางถือเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ดี พฤติกรรมโดยทั่วของนักท่องเที่ยวต่างชาติดังกล่าวนิยมใช้บริการบริษัททัวร์ในไทย เพราะการเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวนอกจากจะได้เที่ยวใน สปป.ลาวแล้ว นักท่องเที่ยวยังได้เที่ยวในประเทศไทยอีกด้วย (2017, p. 7)

ปัจจุบันนี้ สปป.ลาว มีธุรกิจที่พักประเภทเกสต์เฮ้าส์และโรงแรมทั้งสิ้น 2,499 แห่ง ซึ่งมีห้องพักสำหรับบริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 48,386 ห้อง จำนวนดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่เป็นโรงแรมระดับห้าดาว (five-star rated) แต่ภายหลังการเปิดให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาบริหารจัดการและลงทุนเรื่องธุรกิจที่พักมากขึ้น ทำให้ระหว่างปี 2009-2015 ธุรกิจที่พักใน สปป.ลาว กว่า 336 แห่งเข้าร่วมจดทะเบียนธุรกิจที่พักกับรัฐมากขึ้น ขณะที่ธุรกิจนำเที่ยวพบว่าตัวเลขของพนักงานนำเที่ยว

หรือมัคคุเทศก์ก็เริ่มมีใบประกอบวิชาชีพมากขึ้น ซึ่ง Asian Development Bank ระบุว่ามีทั้งสิ้น 604 คนทั้งประเทศ แต่จำนวนดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด ใน สปป.ลาว ยิ่งในสถานการณ์ที่รัฐบาลมีมติให้เปิดสนามบินนานาชาติในหลวงพระบาง (Luang Prabang) ปากเซหรือจำปาสัก (Pakse) สะหวันนะเขต และนครหลวงเวียงจันทร์ กระทั่งพบว่าตลอดทั้งปีมีเที่ยวบินคอยให้บริการนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั้งสิ้น 9,900 เที่ยว ซึ่งสามารถขนส่งนักท่องเที่ยวเข้าสู่ สปป.ลาว ได้ทั้งสิ้น 1.16 ล้านคนต่อปี อนึ่ง อัตราดังกล่าวส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการผ่อนปรนเรื่องวีซ่าให้กับพลเมืองจาก 180 ประเทศ และการยกเว้นวีซ่าให้กับพลเมืองของกลุ่มประเทศอาเซียนนั่นเอง (2017, p. 7)

2.4.2 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว

อาจกล่าวได้ว่า “นโยบายจินตนาการใหม่ (New Economic Mechanism)” ซึ่งเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2529 (ค.ศ. 1986) ไม่เพียงแต่จะเป็นการปรับตัวของประเทศเพื่อให้เข้าสู่เศรษฐกิจระบบตลาดที่ให้ความสำคัญต่อกลไกตลาดเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่การขยายการลงทุนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการลงทุนด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ โดยเฉพาะการลงทุนจากต่างประเทศด้านธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารในประเทศลาวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2553 มีมูลค่าประมาณ 240.6 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือคิดเป็นร้อยละ 2 ของมูลค่าการลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ, 2555, น.1)

พัฒนาการในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลลาวที่เห็นได้อย่างชัดเจนได้แก่การจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) ให้เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบด้านการกำกับดูแลการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program) เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้การท่องเที่ยวซึ่งให้ความช่วยเหลือองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวทั้งในการวางแผนแม่บททางการท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนการสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่งผลให้ในระยะแรกการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของวัฒนธรรมแห่งชาติ (National Culture) และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยจัดตั้งศูนย์ป้องกันและจัดการพื้นที่ลุ่มน้ำ (Centre of Protected Areas and Watershed Management) ในปี พ.ศ. 2536 (ค.ศ. 1993) เพื่ออนุรักษ์วิถีการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนตลอดจนการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติควบคู่ไปกับการจัดการท่องเที่ยวในเขตการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพแห่งชาติ (National Biodiversity Conservation Areas) หรือเขตคุ้มครองแห่งชาติ (National Protected Areas) รวมจำนวน 20 แห่งทั่วประเทศนั่นเอง

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2554 รัฐบาลลาวได้นำองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวไปรวมกับกระทรวงแถลงข่าวและวัฒนธรรมเป็น “กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)” (กองเอเชียตะวันออก 2 กรมเอเชียตะวันออก กระทรวงการต่างประเทศ, 2554) ตามนโยบายปรับโครงสร้างหน่วยงานรัฐบาล เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย

นอกจากนี้ รัฐบาลลาวยังได้มีการผลักดันให้เมืองหลวงพระบางและปราสาทหินวัดพู แขวงจำปาสัก กลายเป็นมรดกโลก (World Heritage) จากองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติในปี พ.ศ. 2538 (ค.ศ. 1995) (Yamauchi and Lee, 1999, p.4) อันส่งผลให้เมืองหลวงพระบางและปราสาทหินวัดพูได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศลาวจนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลลาวได้ประกาศคำขวัญเพื่อรณรงค์การท่องเที่ยวว่า “Visit Laos Years 1999-2000” พร้อมทั้งเร่งรัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน การพัฒนาสื่อสารโทรคมนาคมไฟฟ้าและน้ำประปา การสร้างสนามบิน การส่งเสริมการลงทุนเพื่อสร้างโรงแรม ร้านอาหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนารูปแบบของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ฯลฯ ส่งผลให้จำนวนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากข้อมูลของรัฐบาลลาว พบว่า นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว

2.4.3 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว

ภาวการณ์เติบโตดังกล่าว กลายเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญในการกระตุ้นรัฐบาลลาวให้เกิดความสนใจและมุ่งมั่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่างเข้มข้น กระทั่งเกิดการจัดตั้งสถาบันหรือหน่วยงานในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองกิจการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของชาติที่เกิดขึ้นอย่างก้าวกระโดดนั้น กล่าวคือการจัดตั้งหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการเกิดขึ้นใน สปป.ลาว หลายแห่ง ทั้งหลักสูตรระดับปริญญาและระดับอาชีวศึกษา ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมและการสำรวจข้อมูลสถาบันการศึกษาใน สปป.ลาว พบมี ดังนี้

หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Tourism and Hotel Administration) ภายใต้สังกัดคณะวิทยาศาสตร์สังคม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) ภายใต้สังกัดคณะป่าไม้ ส่วนมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) พบว่าเปิดสอนในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติหลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว

ขณะที่ หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา พบมีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ซึ่งเปิดสอนทั้งสิ้น 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่

พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

อนึ่ง การผลักดันเพื่อเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือยกระดับศักยภาพและทักษะการทำงานของบุคคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยศักยภาพที่รัฐบาลมุ่งเน้นและให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign language skills) คุณภาพการให้บริการ (Quality service) และประการสุดท้ายคือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology) (STDP Laos, 2008, p.12)

ทั้งนี้ ทักษะแรกที่รัฐต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ รัฐบาลมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศก็จะยิ่งทำให้การให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขาดประสิทธิภาพ และก็เป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่สำคัญยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้ง จึงพบว่าสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและวิทยาลัยอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว หลายแห่งมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่เรียนอยู่ในแขวงต่างๆที่ห่างไกลจากส่วนกลางเข้าถึงภาษาต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับประชาชนทั่วไปใน สปป.ลาว เข้าถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มากขึ้น ฉะนั้น ในบริบทของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร รัฐบาลลาวจึงมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษผ่านจัดการเรียนการสอนระบบดาวเทียมทางไกลโดยอาจารย์ชาวลาว เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภาษาต่างประเทศใน สปป.ลาว (STDP Laos, 2008, p.12)

ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า รัฐบาลให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆสองถึงสามประการ ได้แก่ ประการแรกคุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ประการต่อมาคือบุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจกล่าวคือพนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุข

และรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้น ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน (STDP Laos, pp. 12-13)

ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ สปป.ลาว เพื่อให้สามารถพัฒนาให้ทัดเทียมและเหนือกว่าประเทศต่างๆในภูมิภาค ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอกจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมลาวพบว่า วัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น ก็จะทำให้ขาดความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้ในวงกว้างนั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

ประการสุดท้ายคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ ทว่าการจะนำเอาคุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อขัดข้องอยู่บ้าง เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่

อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจขนาดย่อม ทั้งนี้จะบริหารจัดการโดยกลุ่มผู้ประการรายย่อยหรือผู้ประกอบการเอกชนเป็นหลัก ซึ่งผู้ประกอบการดังกล่าวได้รับการอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการจากหน่วยงานธุรกิจต่างๆด้วยกันเป็นหลัก หรือบางครั้งก็จะได้รับการฝึกอบรมจากอสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ดังนั้น ด้วยระยะเวลาของการฝึกอบรมเป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ รัฐจึงมุ่งเน้นทักษะวิชาชีพอย่างเข้มข้นให้กับกลุ่มผู้ประกอบการใน สปป.ลาว ทั้งนี้จำแนกรายวิชาทักษะเฉพาะวิชาชีพที่รัฐให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆตามแผนกต่างๆ ดังรายละเอียดต่างๆดังนี้

1. โรงแรม (Hotel)/เกสท์เฮ้าส์ (Guesthouse)

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ดังนี้

1. ความรู้เรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development)
2. การปฏิบัติการต้อนรับส่วนหน้า (Front desk operations)
3. การจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel managment)
4. การจัดการการท่องเที่ยว (Tourism managment)
5. การตลาดการท่องเที่ยว (Tourism marketing)
6. จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Managing food and beverage)
7. การประกอบอาหารลาวและสูตรอาหารนานาชาติ (Lao cooking and international recipes)

2. ผู้ประการธุรกิจนำเที่ยว (Tour operator)/ ตัวแทนจัดจำหน่ายในธุรกิจนำเที่ยว (Travel agents)

1. การตลาด (Marketing)
2. การจัดการธุรกิจ (Bussiness management)
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (IT for tourism)
4. การเงินเชิงธุรกิจ (Bussiness finance)
5. การจัดการท่องเที่ยว (Tourism management)
6. การจัดทำสัญญา (Contracting)

7. ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (Language skills, chiefly English)

8. การบริการลูกค้า (Customer service)

ทั้งนี้ หากพิจาณาจากความต้องการการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกดังกล่าวข้างต้น สามารถขยายความเกี่ยวกับรายละเอียดของทักษะวิชาชีพในบริบทที่กว้างขึ้น สามารถอธิบายในขอบเขตเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวโน้มและการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ (International trends and development within tourism and hospitality)

2. ผลิตภัณฑ์ทางการตลาด (Product marketing)

3. การเงินเชิงธุรกิจ หมายรวมถึงการกำหนดราคา และการจัดการผลตอบแทนและรายได้ (Finance, including pricing, yield and revenue management)

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management)

5. ทักษะการฝึกอบรมและการฝึกทักษะผู้ฝึก (Training and train the trainer skills)

6. การพัฒนาด้านการกำกับดูแล (Supervisory development)

7. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพย์สิน (Facilities and property management)

8. การจัดการการประชุมและการจัดประชุม (Conference and meetings management)

9. คุณภาพสินค้าและบริการ (Product and service quality)

10. ความรู้ความเข้าใจในเชิงข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural understanding)

11. การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวและการจัดการระบบในสาขาย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจที่พัก วัฒนธรรมและมรดก การขนส่ง การบริการอาหาร หัตถกรรม และการค้าปลีก (Tourism operations and systems management in key sub-sectors including accommodation, culture and heritage, transport, food service, crafts and retail)

12. การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management)

13. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (New product development)

3. แผนกธุรกิจที่พักแรม (Accomodation sector)

3.1 ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ

3.1.1 ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าชาวต่างชาติ

3.1.2 สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นได้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี

3.1.3 มีทักษะด้านแม่บ้าน โดยนัยนี้หมายถึงการบริการเรื่องห้องพักและซักอบรีดได้

3.1.4 รักษาสุขอนามัยที่ดีและตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นหลัก

3.1.5 การรักษาความปลอดภัย

3.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

3.2.1 สามารถควบคุมและดำเนินงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการบริหารงานได้

3.2.2 สามารถดำเนินการบริหารจัดการอัตราผลตอบแทนและมีเทคนิคในการจัดการเงินรายได้

3.2.3 มีความสามารถในการบำรุงรักษาทรัพย์สิน

3.2.4 มีความสามารถในการรักษาความปลอดภัย

4. แผนกการบริการอาหาร (Food sector)

4.1 ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ

4.1.1 มีความรู้และทักษะการประกอบอาหารนานาชาติ

4.1.2 มีความรู้เกี่ยวกับอาหารลาว

4.1.3 มีทักษะการบริการอาหารทั้งรูปแบบการบริการแบบลาวและแบบนานาชาติ

4.1.4 มีระบบการบริการที่ดี

4.1.5 มีทักษะการขายอาหาร

4.1.6 มีสุขอนามัยที่ดีและมีทักษะการนำเสนออาหารและบริการที่ดี

4.1.7 มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ภายในแผนอาหารและเครื่องดื่ม

4.1.8 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องดื่ม

4.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

4.2.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการห้องครัว

4.2.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัยและโภชนาการทางอาหาร

4.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุนและการจัดการของเสีย

4.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมสต็อค (stock control) และการจัดซื้อ

4.2.5 มีความสามารถในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการประกอบอาหารได้อย่างสม่ำเสมอ

4.2.6 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการและให้บริการอาหารแบบบุฟเฟต์

5. แผนกการขนส่ง (Transport sector

5.1 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการขนส่ง

5.2 หมั่นรักษาความสะอาดทั้งพนักงานขับรถและยานพาหนะ

5.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเส้นทางไปยังจุดหมายปลายทาง

6. แผนกผู้แทนจำหน่ายธุรกิจนำเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency and Tour Operations Sector)

6.1 ความรู้และทักษะระดับเสมียนหรือธุรการ

6.1.1 มีทักษะในการสามารถให้บริการนำเที่ยวได้

6.1.2 มีความสามารถออกแบบและวางแผนรายการนำเที่ยวได้

6.1.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

6.1.4 มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

6.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

6.2.1 มีความสามารถในการจัดการนำเที่ยวและการฝึกอบรม
6.2.2 มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ตลอดจนการตลาดบนเว็บไซต์
6.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจำหน่ายไฟฟ้า
6.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเชิงธุรกิจ
6.2.5 มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดและการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

7. แผนกหัตถกรรมและการค้าปลีก (Crafts and Retail Sector)

7.1 มีความสามารถในการออกแบบสินค้าหัตถกรรม
7.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าหัตถกรรม
7.3 มีความสามารถในการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพและการตรวจสอบ
7.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบททางสังคมและงานหัตถกรรม
7.5 มีความสามารถในการจำหน่ายสินค้าและการตลาดหัตถกรรม
7.6 มีความสามารถในการกำหนดราคาสินค้าหัตถกรรม
7.7 มีความสามารถในการจัดแสดงสินค้าหัตถกรรม
7.8 มีความสามารถในการจัดการธุรกิจขนาดเล็ก

2.4.4 ความท้าทายสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว

ประการแรกคือ ด้านคุณภาพ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรด้านแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการท่องเที่ยวส่วนใหญ่กระจุกตัวในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันการศึกษาดังกล่าวแม้จะเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ ทว่ายังอาจารย์ผู้สอนยังขาดคุณสมบัติเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่ที่สอนในระดับอุดมศึกษาไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง (Tourism Employment and Education in Lao PDR Summary of Research, 2009, p. 9)

ประการต่อมา ด้านหลักสูตรการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอน ยังพบว่าหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการใน สปป.ลาว มีเนื้อหารายวิชาที่สอนเกี่ยวกับบริบทสังคมของลาวค่อนข้างน้อย เพราะหลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนในปัจจุบันเป็นการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรจากหลักสูตรในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านอื่นๆเป็นหลักและสื่อการเรียนการสอนส่วนใหญ่ก็มาจากสถาบันการศึกษาจากต่างประเทศที่เป็นสถาบันการศึกษาของอาจารย์ประจำหลักสูตรสำเร็จการศึกษามา ดังนั้นการนำตำราเรียนของต่างชาติมาสอนและประยุกต์ใช้กับนักศึกษาชาวลาวและบริบทสังคมลาวอาจจะเป็นเรื่องที่เข้าใจยากและไกลตัวสำหรับนักศึกษา ส่วนหนึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการเรียนภาษาต่างประเทศ ดังนั้นจึงเป็นปัญหาเพราะนอกจากนักศึกษาจะไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียนแล้ว ยังส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนในชั้นเรียนด้วย (GMS Sustainable Tourism Development Project in Lao PDR, 2009, p.10)

ประการสุดท้ายข้อคืออุปกรณ์การเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในชั้นเรียน สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการบริการทั้งภาครัฐและเอกชนนั้นทุกต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานสำหรับการฝึกอบรมที่ดี ซึ่งโดยทั่วไปประกอบด้วยห้องเรียน อุปกรณ์บางด้านการเรียนการสอนวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนห้องครัวแบบดั้งเดิมหรือร้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับห้องพักสำหรับช่วงการปฏิบัติ แต่กลับพบว่าสถาบันการศึกษาทั้ง

ภาครัฐและเอกชนยังขาดห้องครัวและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับห้องพักสำหรับการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษา (GMS Sustainable Tourism Development Project in Lao PDR, 2009, p.10)

2.5 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเมียนมาร์

2.5.1 นโยบายและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์

นับตั้งแต่การเปิดประเทศในปี พ.ศ. 2554 ส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์เป็นที่จับตามองเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแล้วมีนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ให้ความสนใจเดินทางมายังประเทศพม่าเป็นจำนวนมาก การขยายตัวอย่างรวดเร็วดังกล่าวนำไปสู่แผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 เกิดขึ้น

ประเทศเมียนมาร์มีเนื้อที่ประมาณ 676,577 ตารางกิโลเมตร (รัชนีกร บุญหลง, 2537, น. 29) มีเมืองหลวงชื่อกรุงเนปิดอว์ (Nay Pyi Taw) ข้อมูลเมื่อปี พ.ศ. 2555 พบว่า ประเทศเมียนมาร์มีจำนวนประชากร 61.12 ล้านคน ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ได้แก่ กลุ่มชาติพันธุ์พม่า (ร้อยละ 68) กลุ่มชาติพันธุ์ฉานหรือไทยใหญ่ (ร้อยละ 9) กลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยง (ร้อยละ 7) กลุ่มชาติพันธุ์ยะไข่ (ร้อยละ 4) กลุ่มชาติพันธุ์จีน (ร้อยละ 3) กลุ่มชาติพันธุ์อินเดีย (ร้อยละ 2) กลุ่มชาติพันธุ์มอญ (ร้อยละ 2) และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ เช่น ฉิ่น คะฉิ่น ฯลฯ (ร้อยละ 5) (Wikipedia, 2014) โดยประชากรนับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 89) ศาสนาคริสต์ (ร้อยละ 5) ศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 4) และศาสนาอื่นๆ (ร้อยละ 2) ทั้งนี้ภาษาราชการได้แก่ภาษาพม่า มีเต็ง เส่ง (U Thein Sein) เป็นประธานาธิบดี

ประเทศเมียนมาร์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 มณฑล (Division) และ 7 รัฐ (State) ประกอบด้วย (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556 : เว็บไซต์)

1. การปกครองแบบมณฑล ได้แก่ ตะนาวศรี (Tanintharyi) พะโค (Bago) มัณฑะเลย์ (Mandalay) มาเกว (Magway) ย่างกุ้ง (Yangon) สะกาย (Sagaing) และอิระวดี (Ayeyarwady)

2. การปกครองแบบรัฐ ได้แก่ คะฉิ่น (Kachin) กะยา (Kayah) กะเหรี่ยง (Kayin) ฉานหรือไทใหญ่ (Shan) ฉิ่น (Chin) มอญ (Mon) และยะไข่ (Rakhine)

ในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ประเทศเมียนมาร์มีรายได้เฉลี่ยต่อประชากรจำนวน 1,711 เหรียญสหรัฐ (Wikipedia, 2014 : website) โดยประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 41.7) รองลงมาได้แก่อุตสาหกรรม (ร้อยละ 21.2) และภาคบริการ (ร้อยละ 31.7) ทั้งนี้สินค้าส่งออกของประเทศเมียนมาร์ได้แก่ก๊าซธรรมชาติ ไม้ ข้าว อัญมณี เครื่องนุ่งห่ม และประมง โดยตลาดส่งออกหลักได้แก่ ประเทศไทย (ร้อยละ 33.7) จีน (ร้อยละ 18.8) อินเดีย (ร้อยละ 14.1) และญี่ปุ่น (ร้อยละ 6.6) ขณะที่สินค้านำเข้าได้แก่ ผ้าผืน ปิโตรเลียม ปุ๋ย พลาสติก เคมีภัณฑ์ และเครื่องจักร มีแหล่งนำเข้าหลักได้แก่จีน (ร้อยละ 38.8) ไทย (ร้อยละ 22.6) สิงคโปร์ (ร้อยละ 9.7) และเกาหลีใต้ (ร้อยละ 5.4)

ในด้านนโยบายทางเศรษฐกิจนั้น รัฐบาลเมียนมาร์เริ่มต้นวางแนวทางการปฏิรูปเศรษฐกิจนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ผ่านความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย และ China Eximbank ของประเทศจีน ที่ให้เงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างหนี้และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของประเทศญี่ปุ่น (Japan International Cooperation) ให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาสาธารณสุข รวมถึงการพัฒนาการเกษตรและการพัฒนาชนบท สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งเกาหลี (Korea International Cooperation Agency) ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเกษตร ด้านป่าไม้ ด้านการประมง และด้านการศึกษา ตลอดจน สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) และสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) ของประเทศไทยที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงินและทางวิชาการในด้านการเกษตร การศึกษา และการพัฒนาสวัสดิการสังคม

นอกจากนี้ ภายหลังการเลือกตั้งในปี พ.ศ. 2554 อันนับเป็นการเปิดประเทศของเมียนมาร์ ได้นำไปสู่การทยอยยกเลิกการคว่ำบาตรของประเทศตะวันตก และส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์ได้รับสิทธิประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศมากขึ้น ขณะเดียวกัน รัฐบาลเมียนมาร์เองก็ได้มีการปรับนโยบายทางด้านเศรษฐกิจเห็นได้จากออกกฎหมายการลงทุน (Myanmar Foreign Investment Law) ในปี พ.ศ. 2555 เพื่อกำหนดรูปแบบการลงทุนของชาวต่างชาติ (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงย่างกุ้ง, 2556; กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557, น.2) โดยห้ามมิให้ต่างชาติเข้ามาลงทุน (Negative List) ในธุรกิจซึ่งที่ส่งผลกระทบทางลบต่อวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ โดยมีรูปแบบการลงทุนดังนี้

1. รูปแบบชาวต่างชาติลงทุนร้อยละ 100 เช่น การสื่อสารโทรคมนาคม การเกษตร (ยกเว้น การปลูกพืชสมุนไพรท้องถิ่น ปศุสัตว์ ประมง การเพาะเลี้ยงกุ้ง ฯลฯ)

2. รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจร่วมทุน (Joint Venture) กับธุรกิจเอกชนเมียนมา เพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดเทคโนโลยีของต่างชาติให้แก่คนเมียนมาร์ เช่น การผลิตและการกระจายสินค้าประเภทอาหาร (ยกเว้น นม สุรา น้ำดื่ม เส้นด้าย ยาง และพลาสติก) การผลิตหนัง รองเท้าและกระเป๋า การสำรวจและการผลิตเหมืองแร่ขนาดใหญ่ การตั้งโรงงานผลิตโครงสร้างเหล็กเพื่อการก่อสร้างตึกและสะพานคอนกรีต ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ รีสอร์ทและสนามกอล์ฟ บริการขนส่งทางอากาศ บริการท่าเรือ การสร้างและการซ่อมเรือ ธุรกิจโรงพยาบาล และบริการท่องเที่ยว ฯลฯ

3. รูปแบบการร่วมลงทุนโดยให้สัมปทานธุรกิจเอกชนแบบ BOT (Build, Operate, Transfer) หรือต้องขออนุญาตจากหน่วยงานที่รับผิดชอบก่อน เช่น อุตสาหกรรมไม้ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การผลิตเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน การเพาะเลี้ยงสิ่งมีชีวิตที่มีการตัดต่อพันธุกรรม เป็นต้น

ขณะเดียวกัน รัฐบาลเมียนมาร์ยังได้ออกกฎหมายหลักทางเศรษฐกิจเพิ่มเติม อาทิ กฎหมายธนาคารกลางเพื่อให้เป็นองค์กรอิสระกำหนดนโยบายการเงินของประเทศ กฎหมายตลาดหลักทรัพย์เพื่อจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้ ผลจากการดำเนินนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจที่กล่าวมา ทำให้การเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศที่แท้จริง (Real GDP Growth) เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก โดยประมาณการณ์ว่าจะมีการขยายตัวจากร้อยละ 5.9 ในปี พ.ศ. 2554 เป็นร้อยละ 6.4 ปี พ.ศ. 2555 (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557 : เว็บไซต์)

งานวิจัยของนวลน้อย ตรีรัตน์ และคณะ (2555, น. 3-5) จากสถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวถึงเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศเมียนมาร์ในปัจจุบันได้แก่

1. ย่างกุ้ง (Yangon) เป็นเมืองศูนย์กลางทางการค้าในการกระจายสินค้าไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการค้าอัญมณีและการส่งออกไม้สัก และมีนิคมอุตสาหกรรมที่มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภคมากกว่าเมืองอื่นๆ

2. มัณฑะเลย์ (Mandalay) เป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจของพม่าตอนบนและเป็นเส้นทางการค้าระหว่างอินเดียกับจีน นอกจากเป็นเมืองศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่ง

3. พุกาม (Bagan) เป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่สำคัญของเมียนมาร์โดยได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) หรือ ยูเนสโก (UNESCO) ให้เป็น “เมืองมรดกโลก (World Heritage Sites)” และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่รัฐบาลเมียนมาร์ให้การสนับสนุน

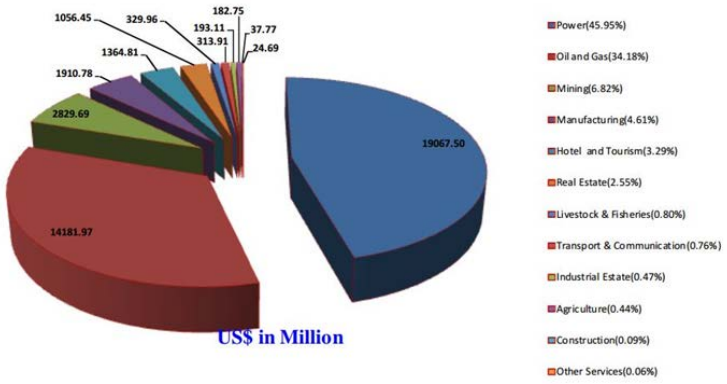
4. เมาะลำไยหรือมะละแหม่ง (Mawlamyine) เป็นศูนย์กลางทางการค้าและเป็นท่าเรือสำคัญทางฝั่งตะวันออกเฉียงใต้ของเมียนมาร์และยังถูกกำหนดให้เป็นเมืองท่องเที่ยวอีกด้วย

5. ซิตต่วย (Sittwe) เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมก๊าซธรรมชาติ โดยรัฐบาลเมียนมาร์ได้อนุญาตให้ประเทศอินเดียลงทุนสร้างท่าเรือน้ำลึกขนาดใหญ่ เพื่อเชื่อมโยงกับอินเดียตะวันออก ผ่านแม่น้ำคาลาดาน (Kaladan)

6. ทวาย (Dawei) เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษและท่าเรือน้ำลึก โดยรัฐบาลเมียนมาร์ได้อนุญาตให้เอกชนของไทยเข้าไปลงทุน

7. มะริด (Myeik) เป็นเมืองท่าทางการประมงและศูนย์กลางการค้าไข่มุกที่สำคัญของเขตตะนาวศรี นอกจากนี้รัฐบาลเมียนมาร์ยังมีแผนในการพัฒนาหมู่เกาะมะริดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในอนาคต

เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ไม่เพียงแต่รัฐบาลเมียนมาร์จะกำหนดเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจของประเทศเท่านั้น แต่เมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจบางแห่ง อันได้แก่ มัณฑะเลย์ พุกาม มะละแหม่งและมะริดยังได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย ขณะเดียวกัน รัฐบาลเมียนมาร์ยังได้กำหนดให้เมืองเกาะสอง (Kawthaung) ซึ่งเป็นเมืองชายแดนให้เป็นเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงเมืองมิถิลา (Meikthila) ซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษลุ่มแม่น้ำอิระวดีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและหัตถกรรม อันสะท้อนให้เห็นนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่ชัดเจนของประเทศเมียนมาร์



ภาพที่ 7 สัดส่วนการลงทุนจากต่างประเทศของประเทศเมียนมาร์ พ.ศ. 2555

(**ที่มา**: http://charltonsmyanmar.com/wp-content/uploads/2013/10/CHARLTONS-93756-v1-Myanmar_Mining_Conference_DICA_Presentation.pdf)

จากภาพที่ 7 สรุปได้ว่าสัดส่วนของการลงทุนจากต่างประเทศของประเทศเมียนมาร์ในปีพ.ศ. 2555 ในด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวอยู่เป็นลำดับที่ 5 (ร้อยละ 3.29) มีมูลค่าถึง 1,364.81 ล้านเหรียญสหรัฐ รองจากการลงทุนด้านพลังงาน (ร้อยละ 45.95) น้ำมันและก๊าซธรรมชาติ (ร้อยละ 34.18) เหมืองแร่ (ร้อยละ 6.82) และการผลิตอุตสาหกรรม (ร้อยละ 4.61) ซึ่งนับว่าการโรงแรมและการท่องเที่ยวและเป็นสาขาหนึ่งที่ได้รับความนิยมจากต่างประเทศภายหลังการเปิดประเทศเมียนมาร์เป็นอย่างยิ่ง (Wynn, 2013 : website)

อย่างไรก็ดี ในด้านนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น รัฐบาลเมียนมาร์ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยการพัฒนาโรงแรมและรีสอร์ทระดับมาตรฐาน ทั้งในด้านการลงทุนซึ่งพบว่ามีสถิติการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มมากขึ้นทุกปี และในด้านการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในโรงเรียนระดับนานาชาติตามเขตเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่สำคัญ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ซึ่งไม่มีสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการสนับสนุนการลงทุนด้านการก่อสร้างสนามกอล์ฟ และสวนสนุกอีกด้วย (กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555, น. 71)

กระทรวงพาณิชย์ของประเทศไทยได้วิเคราะห์ SWOT ประเทศเมียนมาร์การจัดการประชุม “อนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ได้ว่า ประกอบไปด้วย (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556 : เว็บไซต์)

1. จุดแข็ง

1.1 ประเทศเมียนมาร์เป็นตลาดขนาดใหญ่มีประชากรหนาแน่น ประมาณ 60 ล้านคน

1.2 ประเทศเมียนมาร์มีอาณาเขตติดกับจีน อินเดีย บังกลาเทศ ลาว และไทย ทำให้อยู่ท่ามกลางของกลุ่มประเทศอาเซียน และเอเชียใต้

1.3 ประเทศเมียนมาร์มีความได้เปรียบในการติดต่อการค้า การส่งออกและนำเข้า รวมทั้งการส่งสินค้า ผ่านแดนไปยังประเทศต่างๆ

1.4 ประเทศเมียนมาร์มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ และมีความเหมาะสมในการเป็นฐานการผลิตด้านอุตสาหกรรม

2. จุดอ่อน

2.1 แรงงานของประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ

2.2 ประเทศเมียนมาร์ขาดผู้ที่มีความรู้ในด้านการทำธุรกิจต่างประเทศ

2.3 ประเทศเมียนมาร์ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน

2.4 ประเทศเมียนมาร์มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบทางการค้าบ่อยครั้ง

3. โอกาส

3.1 ประเทศเมียนมาร์สามารถกระจายสินค้าไปสู่ประเทศที่สาม รวมทั้งยังสามารถเป็นฐานในการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกในอนาคต

3.2 การท่องเที่ยวมีศักยภาพสูงสำหรับการพัฒนาและเปิดรับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

4. อุปสรรค

4.1 ประเทศเมียนมาร์ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและมีความทันสมัย ทำให้ขาดข้อมูลด้านการตลาดรวมทั้งการเงิน

4.2 เส้นทางคมนาคมทางบกมีสภาพชำรุดทรุดโทรมเป็นอุปสรรคต่อการขนส่งสินค้าทั้งภายในและระหว่างประเทศ

2.5.2 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์

ประเทศเมียนมาร์เริ่มให้ความสนใจการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) โดยการจัดตั้งกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) อันเป็นช่วงเวลาก่อนการเปิดประเทศอย่างเป็นทางการ ในระยะแรกของการ รัฐบาลเมียนมาร์ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการศึกษาวิจัยแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานเพื่อการ “รื้อสร้าง (Redevelopment)” ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) และการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (Niche Tourism) ผ่านการรับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศโดยเฉพาะองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program) ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Collins and Lipp, 1992, p. ii) รวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชนระหว่างประเทศ เช่น มูลนิธิฮันส์ไซเดลในเมียนมาร์ (Hanns Seidel Foundation in Myanmar) ประเทศเยอรมัน เป็นต้น

ในปี 1996 (พ.ศ. 2539) รัฐบาลเมียนมาร์ในขณะนั้นมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว “Visit Myanmar Year 1996” เนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และรัฐบาลเมียนมาร์มีความพยายามสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของประเทศเมียนมาร์ให้แก่ประชาคมระหว่างประเทศ โดยคาดหวังว่าจะเข้าใจสถานการณ์การเมืองภายในประเทศมากขึ้น (Info Birmanie, 2011, p.2) อย่างไรก็ดี นโยบายดังกล่าวก็ไม่ประสบความสำเร็จสำหรับการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาประเทศเมียนมาร์มากนัก เนื่องมาจากในช่วงเวลาดังกล่าวยังมีการคว่ำบาตรรัฐบาลเมียนมาร์โดยนานาชาติจากสาเหตุการละเมิดสิทธิมนุษยชน การควบคุมตัวนางอองซาน ซูจี (Aung San Suu Kyi) และความหวั่นเกรงอิทธิพลของรัฐบาลทหาร (Info Birmanie, 2011, pp.3-9)

ประเทศเมียนมาร์กลับมาให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกครั้งภายหลังการเลือกตั้งในปี 2011 (พ.ศ. 2554) โดยให้ความสำคัญกับ “การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Tourism)” ผ่านการออกแถลงการณ์การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบเนปิดอว์ (Nay Pyi Taw Responsible Tourism Statement) ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 ซึ่งหมายถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มรายได้ทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการลดใช้ทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยวจนเกินความจำเป็น เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการพักอาศัยของชาวบ้านและเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน และก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศเมียนมาร์ในที่สุด (Häusler and Others, 2012, p.4)

กล่าวได้ว่า นโยบายการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Tourism) ของรัฐบาลเมียนมาร์จึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อลดความยากจนและการสร้างความรับผิดชอบต่อมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกัน การกล่าวถึง

นักท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Tourist) นั้น รัฐบาลเมียนมาร์ได้นำเสนอควบคู่กับแถลงการณ์การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบเนปิดอว์ โดยในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 รัฐบาลเมียนมาร์ได้ประกาศ “แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (Best practices for Foreign Visitors)” ซึ่งเป็นข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้น (Do’s and Dont’s) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ เช่น การกล่าวคำทักทาย การยิ้มแย้ม การเคารพศีรษะ การไม่ใช้เท้าชี้สิ่งของต่างๆ การไม่รบกวนพุทธศาสนิกชนขณะปฏิบัติธรรม ฯลฯ (Valentin, 2012)

ขณะเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2554 สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ยังได้รวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Federation) เพื่อส่งเสริมประเทศเมียนมาร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวภายใต้กระบวนการของการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือนักลงทุนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.12) โดยรวบรวมสมาคมและองค์กรภาคธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 12 แห่งเข้ามาซึ่งประกอบไปด้วย (Latt, 2013, pp. 25-26)

1. สมาคมนักการโรงแรมเมียนมาร์ (Myanmar Hoteliers Association)
2. สมาคมการเดินทางแห่งสหภาพเมียนมาร์ (Union of Myanmar Travel Association)
3. คณะกรรมการการตลาดเมียนมาร์ (Myanmar Marketing Committee)
4. สมาคมการบริการอย่างมืออาชีพเมียนมาร์ (Myanmar Hospitality Professionals Association)
5. สมาคมภัตตาคารเมียนมาร์ (Myanmar Restaurants Association)
6. สมาคมการขนส่งทางการท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Transportation Association)
7. สมาคมร้านขายของที่ระลึกเมียนมาร์ (Myanmar Souvenir Shops Association)
8. สมาคมการประสานงานท่องเที่ยวภายในประเทศเมียนมาร์ (Myanmar Domestic Tour Operators Association)
9. สมาคมการบริการทั่วไปและนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเมียนมาร์ (Myanmar Tourist Healthcare and General Services Association)
10. สมาคมมัคคุเทศก์เมียนมาร์ (Myanmar Tourist Guides Association)
11. สมาคมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Human Resources Development Association)
12. สมาคมนักลงทุนต่างประเทศด้านการโรงแรมเมียนมาร์ (Myanmar Foreign Investment Hoteliers Association)

กล่าวได้ว่า การรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ นับเป็นความก้าวหน้าที่น่าสนใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ที่เปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เฉพาะการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบของประเทศ

ถัดมาปี 2013 (พ.ศ. 2556) รัฐบาลเมียนมาร์ร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศประกอบด้วยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่ง

สหประชาชาติ (United Nations Development Program) จัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 (Myanmar Tourism Master Plan 2013-2020) เพื่อเตรียมรองรับนักท่องเที่ยวที่อาจจะเพิ่มสูงสุดประมาณ 7,489,006 คน ในปี พ.ศ. 2563 (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.19) โดยแผนแม่บทดังกล่าวมีวิสัยทัศน์ ดังนี้

> ...เราตั้งใจใช้การท่องเที่ยวทำให้เมียนมาร์เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการพำนัก- เพื่อให้เกิดการจ้างงานมากขึ้นและมีโอกาสทางธุรกิจมากขึ้นสำหรับประชาชนของเราทุกคน โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนร่วมแบ่งปันความหลากหลายทางวัฒนธรรมอันอุดมของเรา เรายินดีต้อนรับอย่างอบอุ่นแด่ผู้ที่ชื่นชมและพึงพอใจกับมรดกของเรา วิถีชีวิตของเรา รวมถึงผู้ที่เดินทางด้วยความเคารพ (We intend to use tourism to make Myanmar a better place to live in - to provide more employment and greater business opportunities for all our people, to contribute to the conservation of our natural and cultural heritage and to share with us our rich cultural diversity. We warmly welcome those who appreciate and enjoy our heritage, our way of life, and who travel with respect.)
>
> (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.23)

ขณะเดียวกัน แผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 ยังได้กำหนดหลักการในการดำเนินการตามแผน กล่าวคือ (Häusler and Others, 2012, p.4)

1. การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจจากสามภาคส่วนทั้งภาคธุรกิจเอกชน ชุมชนท้องถิ่น และประชาสังคม
2. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อลดความยากจนในกลุ่มต่างๆ ทั้งผู้ประกอบการในท้องถิ่น คนในชุมชน สตรี และเยาวชน
3. การปกป้องความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการรักษามรดกทางวัฒนธรรมของประเทศ
4. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การท่องเที่ยวสามารถแข่งขันกับการท่องเที่ยวจากที่ต่างๆ ในเชิงคุณภาพไม่ใช่ด้านราคา
6. สร้างมาตรฐานทางสุขภาพ และความมั่นคงปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน
7. สร้างความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นแก่ผู้มีส่วนทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติจนถึงระดับท้องถิ่น
8. เพื่อพัฒนาขีดความสามารถแก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพด้วยการฝึกอบรมและให้ความรู้
9. เพื่อลดการท่องเที่ยวซึ่งส่งผลกระทบด้านจริยธรรมที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ แผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 ยังได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์[7] ในด้านต่างๆประกอบด้วย (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, pp.24-33)

1. การเป็นผลิตภัณฑ์และจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวที่ควรพัฒนา โดยกำหนดให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การเที่ยวชมทัศนียภาพ การท่องเที่ยวเทศกาล การท่องเที่ยวเชิงแสวงบุญ การท่องเที่ยวเชิงประกอบอาหาร การท่องเที่ยวงานฝีมือ และการท่องเที่ยวเพื่อทำสมาธิ ซึ่งเมืองที่ถูกกำหนดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ เชียงตุง (Kyaington) พินอูลุย (Pyin Oo Lwin) สีป้อ (Hsipaw) มรัคอู (Mrauk U) ผะอัน (Hpa-an) ฮากา (Hakha) นัตมาท็อง (Nat Ma Tuang) และเมืองลอยกอ (Loikaw)

2. การเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ขีดความสามารถและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการให้ความรู้หรือฝึกอบรมให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นับตั้งแต่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน วิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprises) ชุมชนท้องถิ่นและคนยากจน มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และมีมาตรฐานสากล

3. การเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและการบริการ โดยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สอดแทรกอยู่ในผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมที่สร้างประสบการณ์แปลกใหม่แก่นักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รายการนำเที่ยว และการบริการอื่นๆ ทางการท่องเที่ยว ฯลฯ เพื่อทำให้การท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์มีความหลากหลายและสอดคล้องกับตลาดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ (Creative Market) ตามแนวทางของประชาคมอาเซียน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาพำนักในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ร่วมกันกับชุมชนเจ้าของบ้านยาวนานขึ้นและบริโภคทรัพยากรในท้องถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงประกอบอาหารและการท่องเที่ยวงานฝีมือ เป็นต้น

กล่าวได้ว่า แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศเมียนมาร์เพิ่งเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2556 นี้เอง โดยประเด็นหลักอยู่ที่การพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน ตลอดจนก่อให้เกิดการกระจายผลประโยชน์ให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น

ไม่เพียงแต่ในปี พ.ศ. 2556 จะเป็นปีแห่งการเริ่มต้นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นปีที่ภาคธุรกิจเอกชนของประเทศเมียนมาร์ให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วม (Community Involvement in Tourism) ซึ่งแตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based Tourism) ตรงที่การท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วมเป็นการท่องเที่ยวที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และคนในท้องถิ่นร่วมมือกันวางแผนและจัดการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน ขณะที่การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะเป็นการวางแผนและจัดการท่องเที่ยวด้วยคนในชุมชนเอง เห็นได้จากการที่สหพันธ์การ

[7] โดยแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 นิยามการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่าเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสวมบทบาทเป็นทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตความคิดสร้างสรรค์ และเป็นการท่องเที่ยวที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์สอดแทรกกิจกรรมในชีวิตประจำวันอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและความผูกพันกับคนในท้องถิ่น (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p. 67)

ท่องเที่ยวเมียนมาร์ได้กำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในด้านการท่องเที่ยว (Policy on Community Involvement in Tourism) ที่ประกอบไปด้วย (Myanmar Tourism Federation, 2013, p.11)

1. การท่องเที่ยวที่สร้างการกินดีอยู่ดีให้แก่ชุมชนทุกกลุ่มชาติพันธุ์ อย่างเคารพความเชื่อและวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์

2. การท่องเที่ยวที่ไม่จำกัดวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ต่าง ตลอดจนกิจกรรมและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในชุมชนต้องสอดคล้องต้องกันระหว่างทรัพยากรที่มีในชุมชนกับความต้องการของนักท่องเที่ยว อาทิ การดูนก การตกปลา การชิมและทดลองปรุงอาหารและเครื่องดื่ม การใช้บริการที่พักและขนส่ง การชมและทดลองงานศิลปะ งานฝีมือวัฒนธรรมและการแสดงต่างๆ (เช่นการเต้นรำ ร้องเพลง เล่าเรื่อง) ตลอดจนการชมการสาธิตวัฒนธรรม เช่น การทอผ้าหรือทำเกษตรกรรม เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวที่คนในชุมชนสามารถเป็นเจ้าของกิจการขนาดกลางหรือขนาดย่อม โดยอาจร่วมมือกับนักลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชนก็ได้

ทั้งนี้ สหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์เห็นว่าประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วม ได้แก่ (Myanmar Tourism Federation, 2013, p.12)

1. การบริการทางการท่องเที่ยวในรูปแบบการเรียนรู้และการสื่อความหมาย (Interpretation)

2. สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่น

3. ลดผลกระทบทางลบต่อธรรมชาติรวมถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

4. การช่วยเหลือเกื้อกูลที่จะแบ่งปันความรู้ทางวัฒนธรรม

5. การปกป้องโบราณสถานและสิ่งปลูกสร้างทางประวัติศาสตร์

6. การฟื้นฟูมรดกของชุมชน อีกทั้งยังช่วยทำให้ทัศนียภาพของชุมชนมีความงดงาม (รวมถึงมีการจัดการขยะมูลฝอย)

7. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาชุมชน

8. เป็นการดูแลท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมชุมชน

9. สร้างความภาคภูมิใจให้แก่คนในชุมชน

จากนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในด้านการท่องเที่ยวทั้งหมด ทำให้ทราบว่ารัฐบาลและสหพันธ์ การท่องเที่ยวเมียนมาร์ต่างให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนใน ขณะที่คนในชุมชนเองก็มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนามรดกของตนเอง โดยนัยนี้กิจกรรมที่เกิดขึ้นจึงมีความใกล้เคียงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งถูกสร้างสรรค์ด้วยคนในชุมชนและสร้างจิตสำนึกร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านนั่นเอง

อย่างไรก็ดี ความท้าทายที่การท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะต้องประสบ ได้แก่ (Myint, 2013, p.28)

1. การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการท่องเที่ยวอย่างเป็นมืออาชีพ

2. การพัฒนาขีดความสามารถและทักษะด้านภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

3. ห้องพักที่ได้มาตรฐานสากลยังมีจำนวนไม่เพียงพอ

4. โครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เช่น ถนน รถไฟ ไฟฟ้า ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวยังมีจำกัด

5. ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการท่องเที่ยว

6. ประชาชนชาวเมียนมาร์ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอีกเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบัน ประเทศเมียนมาร์มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ ตลอดจนองค์กรพัฒนาเอกชนต่างประเทศที่มีส่วนผลักดันให้เกิดนโยบายที่กล่าวถึงการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เป็นหน่วยงานของรัฐบาลเมียนมาร์ในระดับกระทรวงมีหน้าที่ส่งเสริมการลงทุนรวมถึงขึ้นทะเบียนธุรกิจในด้านที่พักและการท่องเที่ยว ทั้งนี้โครงสร้างของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวยังประกอบด้วย กรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Directorate of Hotels and Tourism) มีหน้าที่กำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารจัดการท่องเที่ยวและการบริการ ขณะที่การท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งเมียนมาร์ (Myanmar Hotels and Tourism Services) มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทาง การท่องเที่ยว การให้บริการที่พัก (เฉพาะที่รัฐเป็นเจ้าของ) และการผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.9)

อย่างไรก็ดี ภารกิจหลักของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว ยังได้แก่ (Myanmar Marketing & Research Development, 2012, p.13)

1. การพัฒนาของธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ

2. การพัฒนาและส่งเสริมโอกาสการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

3. การเปิดโอกาสให้ธุรกิจเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว การสร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาเยี่ยมชมอันจะนำไปสู่การเผยแพร่ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ให้เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

4. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ สัมมนา การจัดนิทรรศการ และการฝึกอบรม เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

5. การส่งเสริมอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสในการมีงานทำของคนในท้องถิ่น

6. การกำหนดเป้าหมายนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมายังประเทศเมียนมาร์เป็นจำนวน 1 ล้านคน

7. การให้ความร่วมมือกับองค์กรและประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. สหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Federation) ตั้งขึ้นในปี 2011 (พ.ศ. 2554) จากการรวมตัวกันของสมาคม/องค์กรธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ใน

สาขาต่างๆ จำนวน 12 แห่ง โดยเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีหน้าที่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้ไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการขายกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ สนับสนุนการพัฒนาและให้ความช่วยเหลือนักลงทุนภาคการท่องเที่ยวและบริการ ร่วมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ปัจจุบันสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์มีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายต่างประเทศ (International Division) เพื่อทำหน้าที่ขยายเครือข่ายธุรกิจและดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างชาติ และยังมีชมรมธุรกิจเมียนมาร์ (Myanmar Business Club) เพื่อเชื่อมโยงตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการจากทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (The Pacific Asia Travel Association) อีกด้วย

3. ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) ก่อตั้งขึ้นในปี 1966 (พ.ศ. 2509) มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการการพัฒนาประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกเพื่อลดความยากจนของประชากร ด้วยการให้กู้ยืมเงินทุนและการลงทุนรวมถึงการช่วยเหลือทางเทคนิคและองค์ความรู้เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการด้านสุขภาพ การเงินและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนสนับสนุนให้แต่ละประเทศเตรียมความพร้อมรับมือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันจะนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจที่ทันสมัยของภูมิภาคและโลกในอนาคต

ในส่วนการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์โดยตรงนั้น ธนาคารพัฒนาเอเชียได้ให้ความช่วยเหลือนับตั้งแต่ปี 2012 (พ.ศ. 2555) เป็นต้นมา ทั้งที่สนับสนุนโดยธนาคารพัฒนาเอเชียเอง เช่น การจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556–พ.ศ. 2563 และการช่วยเหลือด้านการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนเป็นความร่วมมือกับประเทศต่างๆ เช่น ความร่วมมือกับประเทศนอร์เวย์ในการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการตามแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์และการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความร่วมมือกับประเทศญี่ปุ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อลดความยากจนในชนบทของประเทศเมียนมาร์ เป็นต้น

4. มูลนิธิฮันส์ไซเดล (Hanns Seidel Foundation) จัดตั้งขึ้นในปี 1967 (พ.ศ. 2510) โดยเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนจากประเทศเยอรมันซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมประชาธิปไตย การสร้างสันติภาพและการพัฒนาในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้มีบทบาทในการพัฒนาประเทศอินโดนีเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ ไทย ลาว และเวียดนาม ทั้งนี้สำหรับความช่วยเหลือในประเทศเมียนมาร์แล้วมูลนิธิฮันส์ไซเดลได้เข้ามาช่วยเหลือตั้งแต่ปี 1994 (พ.ศ. 2547) โดยในปัจจุบันมีความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศเมียนมาร์ทั้งภาครัฐและองค์กรต่างๆ ได้แก่ รัฐสภาเมียนมาร์ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว หอการค้าและอุตสาหกรรม (Union of Myanmar Federation of Chambers of Commerce and Industry) สมาคมผู้ประกอบการสตรีเมียนมาร์ (Myanmar Women Entrepreneurs' Association) และสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์

ทั้งนี้ ความช่วยเหลือของมูลนิธิฮันส์ไซเดลในประเทศเมียนมาร์ เช่น การเตรียมความพร้อมประเทศเมียนมาร์ในการเข้าเป็นสมาชิกอาเซียน การประสานงานรัฐสภาเมียนมาร์ในการเยือนรัฐสภายุโรปในปี พ.ศ. 2555 การร่วมจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556– พ.ศ.2563 ข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้น (Do's and Dont's) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนามรดกรูปธรรมและนามธรรม (Tangible and Intangible Heritage) ของย่างกุ้ง เป็นต้น

2.5.3 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งใน 7 เสาหลักการพัฒนาที่รัฐบาลให้การสนับสนุน เนื่องจากรัฐมองว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการยกระดับเศรษฐกิจของชาติให้เติบโตขึ้นอีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการเปิดประเทศและสร้างปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอกได้ ขณะเดียวกันก็นำไปสู่การจ้างงานหรืออาชีพและรายได้ให้กับประชาชนของชาติในอนาคตด้วย เป็นต้นว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดอาชีพด้านแรงงานในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ แรงงานในธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหารหรือภัตตาคาร ธุรกิจค้าปลีก และสันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิงด้วย

นับตั้งแต่การส่งเสริมและผลักดันด้านการท่องเที่ยวของชาติ พบว่าประเทศเมียนมาร์มีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งตัวเลขล่าสุดในปี 2015 พบมีทั้งสิ้น 4.78 ล้านคน (Asian Development Bank, 2017, p.7) ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้น รัฐบาลเมียนมาร์จึงหันมาผลักดันเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่าจะเดินทางเข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ทิศทางการพัฒนาที่สำคัญคือการพยายามหาระบบและกระบวนการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคการท่องเที่ยว (รวมถึงพนักงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง) การบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ เช่น ผลประโยชน์ของพนักงานการสรรหาคัดเลือกการฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงานแรงจูงใจและค่าตอบแทน ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับการฝึกอบรมและการพัฒนาให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะการศึกษาและความสามารถในการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้ครอบคลุมทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากร

อนึ่ง กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ หน้าที่หลักของกระทรวงแรงงานประการที่ 1) ดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพม่าอย่างเป็นระบบ 2) สนับสนุนการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3) พัฒนาโอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการเอกชนในการท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมประเทศเมียนมาร์ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก 5) กำหนดโซนการท่องเที่ยวและโรงแรม 6) ประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในระดับภูมิภาค มณฑลและเมือง 7) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและทักษะทางเทคนิคของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 8) สร้างงานและยกระดับมาตรฐานการครองชีพผ่านการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และ 9) ร่วมมือกับอาเซียนและประเทศอื่นๆ ในด้านการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.14)

ข้อแตกต่างระหว่างการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์กับประเทศกัมพูชา ลาว และเวียดนามคือ ประเทศเมียนมาร์ยังมีสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวโดยตรงค่อนข้างน้อย ดังนั้นทิศทางการพัฒนาที่สำคัญ รัฐบาลผลักดันองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกรอบหรือมาตรฐานการพัฒนาบุคคลากรในเบื้องต้นทั้งนี้โดยยึดมาตรฐานตามข้อตกลกร่วมกันของกรอบการพัฒนาบุคคลากรวิชาชีพทางการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นหลักให้มากขึ้น ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลได้ดำเนินการดังนี้ (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, pp. 54-55)

การท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 7 เสาหลักเศรษฐกิจของเมียนมาร์ ที่ส่งเสริมการจ้างงานและการขยายตัวทางเศรษฐกิจในวงกว้างมากกว่าภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ การท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีความหลากหลายต่อการจ้างงานและเป็นกิจกรรมที่ลดภาวะความยากจนภายในประเทศ โดยคาดการณ์ว่าภาคการณ์ท่องเที่ยวจะมีการจ้างงานประมาณ 1.5 ล้านตำแหน่ง ภายในปี พ.ศ.2563 โดยมีตำแหน่งใหม่กว่า 2 ล้านตำแหน่งในสายงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในปี พ. ศ. 2573 เมียนมาร์จะมีนักท่องเที่ยวจากเดินทางเข้ามาในประเทศเพิ่มขึ้น 12 ล้านคนต่อปี โดยมีการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยวมากกว่า 2 ล้านคนและมีการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องประมาณ 4 ล้านตำแหน่ง (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 1)

ด้วยเหตุนี้ จากมุมมองทางการศึกษาการฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ อีกทั้งกำหนดบทบัญญัติมาตรฐานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวแห่งสหภาพเมียนมาร์ได้ดำเนินการพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับหลักสูตรการท่องเที่ยวอาเซียน รวมทั้งพัฒนาแนวปฏิบัติต่อการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควบคู่กัน เพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในอาเซียน รวมไปถึงการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยเมียนมาร์มีวิสัยทัศน์ของต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการท่องเที่ยวคือ “การส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นเรื่องการบริการด้วยมิตรไมตรีและการปฏิบัติที่น่าประทับใจ” เพื่อให้การพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีเป้าหมายหลัก 21 ประการ 49 ตัวชี้วัด ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก 3 ข้อ ซึ่งครอบคลุมประเด็นเนื้อหาการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและภาคเอกชน (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.1–2) ซึ่งประกอบไป

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การท่องเที่ยวโดยภาครัฐ

1. สร้างคณะทำงานกำกับดูแลการดำเนินงานของการพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. เสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์และขีดความสามารถในการรองรับของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว

3. ฝึกอบรม เทคนิคและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลอุตสาหกรรม

4. ออกแบบหลักสูตรการอบรมการท่องเที่ยวสำหรับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานราชการและภาคส่วนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

5. ให้การฝึกอบรมเพื่อสนับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศและภูมิภาค

6. ส่งเสริมการรับรู้ของภาคประชาสังคม ในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาตรฐานบุคคลากรด้านการท่องเที่ยว (ASEAN-MRA-TP)

7. ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริหารแหล่งท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทาง ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การศึกษาการท่องเที่ยวและการฝึกอบรม

1. พัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ และอุปกรณ์ในการเรียน
2. เสริมสร้างมาตรฐานการรับรองการฝึกอบรมการท่องเที่ยว
3. พัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนและการฝึกอบรมพนักงาน
4. เสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. สร้างโรงเรียนฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวของรัฐในส่วนภูมิภาค
6. ขยายการเข้าถึงการฝึกอบรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการศึกษาและผลกระทบ
7. เสริมสร้างคู่มือการฝึกอบรมและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1. พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับโรงแรมและร้านอาหาร
2. พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับพนักงานการท่องเที่ยว
3. ออกกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่มีความสัมพันธ์กัน
4. เพิ่มความสามารถในการสรรหาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ ลดอัตราการลาออกของพนักงานฝึกหัดรวมทั้งกระตุ้นแรงานอพยพให้คืนถิ่น
5. เพิ่มความท้าทายของทรัพยากรมนุษย์ต่อภาคหัตถกรรม
6. เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการและการบริหารเครือข่ายสมาชิกสภาการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์
7. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเป็นผู้นำของธุรกิจนำเที่ยว

กล่าวโดยสรุป ความท้าทายภายหลังการปฏิรูปนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวประเด็นสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวนั้นมีความจำเป็นและเป็นภารกิจเร่งด่วนที่รัฐบาลควรดำเนินการ กล่าวคือ

ประการแรก คือการเสริมสร้างการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาแรงงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ

ประการที่สอง คือการประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เหมาะสมต่อหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งการขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน และนักเรียนยังไม่มีศักยภาพในการจ่ายค่าฝึกอบรม อีกทั้งขาดการสนับสนุนจากภาคประชนอีกด้วย

ประการที่สาม คือการตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐมากขึ้นต้องสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมการท่องเที่ยวในระดับมัธยมปลายสถาบันเทคนิคและอาชีวศึกษารวมทั้งการศึกษาต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรวางแผนการพัฒนา

บุคคลากรท่องเที่ยวและการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพของครูและผู้ฝึกสอนตลอดจนการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน อุปกรณ์ และห้องสมุด

ประการที่สี่ คือการขาดโอกาสทางการศึกษาภาษาของตนเองซึ่งมีการเรียนภาษามีความเฉพาะเจาะจงมีการเรียนภาษาเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ของตน จึงทำให้การเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองเป็นอุปสรรคต่อการเรียนผ่านภาษาพม่าเป็นหลัก

ประการสุดท้ายคือ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างทางเลือกของวิธีในการส่งสื่อผ่านไปยังผู้เรียน อาทิ ผู้ฝึกสอนที่สามารถเดินทางไปในที่ต่างๆได้ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมไปถึง DVD แอพพลิเคชั่นทางโทรศัพท์ (mobile application) เอกสารการเรียนการสอนทั้งภาษาพม่าและภาษากลุ่มชาติพันธุ์ ม้ง ไทใหญ่ กะเหรี่ยง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในชนบทสำหรับกลุ่มสตรีและกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในพื้นที่การท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 20) นั่นเอง

2.6 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของชาติและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเวียดนาม

2.6.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามมีการปกครองโดยระบอบสังคมนิยม โดยมีพรรคการเมืองเดียวได้แก่ พรรคคอมมิวนิสต์แห่งเวียดนาม (Communist Party of Vietnam) ที่มีอำนาจสูงสุดตามรัฐธรรมนูญที่ประกาศใช้เมื่อปี 2535 มี สภาแห่งชาติ (National Assembly หรือ Quoc Hoi) ที่มาจากการเลือกตั้ง ปัจจุบันมีประธานาธิบดีชื่อนายเจือง เติ๋น ซาง (Trương Tấn Sang) และนายกรัฐมนตรีชื่อนายเหวียน เติ๋น สุง (Nguyễn Tấn Dũng) ทั้งนี้มีการประมาณการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2556 (ค.ศ. 2013) ประเทศเวียดนามจะมีจำนวนประชากร 89.7 ล้านคน โดยเป็นกลุ่มชาติพันธุ์กิงห์หรือเวียด (Kinh or Viet) ร้อยละ 85.7 ไต่ (Tay) ร้อยละ 1.9 ไท (Tai) ร้อยละ 1.7 เหมื่อง (Mường) ร้อยละ 1.5 เขมร (Khơ me) ร้อยละ 1.4 ฮั้ว (Hoa) ร้อยละ 1.1 หนุ่ง (Nùng) ร้อยละ 1.1 ม้ง (Hmông) ร้อยละ 1 และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ร้อยละ 4.1 ทั้งนี้มีรายได้เฉลี่ยต่อประชากรอยู่ที่ 1,895.58 เหรียญสหรัฐ

แม้ประเทศเวียดนามจะมีรูปแบบเศรษฐกิจแบบสังคมนิยม อย่างไรก็ดี นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 1986 (พ.ศ. 2529) เป็นต้นมา รัฐบาลเวียดนามได้ประกาศนโยบายเศรษฐกิจที่ชื่อว่า “โด๋ยเหมย” (Doi Moi) เพื่อปฏิรูประบบเศรษฐกิจแบบกลไกตลาด การลดบทบาทภาครัฐ การเพิ่มบทบาทภาคเอกชน การจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone) ในภาคต่างๆ เช่น จังหวัดบิ่งเซือง (Binh Duong) เมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City) จังหวัดกว่างนิงห์ (Quang Ninh) จังหวัดนามดิ่งห์ (Nam Dinh) จังหวัดเถื่อเทียนเว้ (Thua Thien Hue) ฯลฯ กระทั่งสามารถดำเนินตามแนวทางเสรีนิยมทางเศรษฐกิจ (Economic Liberalization) ได้

นโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจที่ชื่อว่า โด๋ยเหมย ส่งผลให้ประเทศเวียดนามเข้าเป็นสมาชิกองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of Southeast Asian Nations) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (Asia-Pacific Economic Cooperation) และองค์การการค้าโลก (The World Trade Organization)เป็นต้น อันส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศเวียดนามมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการมีเศรษฐกิจ

เติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 7 ต่อปี จนสามารถเปลี่ยนจากเป็นประเทศยากจนมากกระทั่งกลายเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับกลางในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี การปฏิรูปเศรษฐกิจจากนโยบายโด่ยเหมยส่งผลให้เกิดปัญหานับตั้งแต่ช่วงพุทธทศวรรษที่ 2550 เป็นต้นมา เห็นได้จากตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจด้านมหภาค (Macroeconomic Indicators) ที่สะท้อนให้เห็นประเด็นต่างๆ ได้แก่ (วันวลิต ธารไทรทอง, 2555 : เว็บไซต์)

1. การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด (Current Account) อย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่การประกาศใช้นโยบายโด่ยเหมยเป็นต้นมา

2. การประสบสภาวะเงินเฟ้อสูงที่สุดในทวีปเอเชียถึงร้อยละ 16 ในระหว่างปี พ.ศ. 2551–พ.ศ. 2554

3. การปรับลดค่าเงินหลายครั้งเพื่อหนุนการส่งออก แต่ส่งผลให้นักลงทุนต่างประเทศขาดความเชื่อมั่นในเศรษฐกิจเวียดนามและโยกเงินออกไปลงทุนแหล่งอื่น

4. ทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจากประมาณ 23,000 เหรียญสหรัฐในปี พ.ศ. 2550 เหลือเพียงประมาณ 13,000 เหรียญสหรัฐ ซึ่งส่วนทางกับแนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชีย

5. ประเทศเวียดนามอยู่อันดับที่ 98 ใน 183 ประเทศ จากการจัดอันดับความสะดวกในการเข้าไปดำเนินธุรกิจของแต่ละประเทศโดยธนาคารโลกซึ่งวัดจากตัวชี้วัดด้านการประกอบธุรกิจ เช่น การหาสินเชื่อในการลงทุน ระบบการชำระภาษี การคุ้มครองนักลงทุน ฯลฯ

6. การประสบกับปัญหาพลังงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ

7. การมีต้นทุนค่าขนส่งสินค้าสูง อันเนื่องมาจากการขาดระบบโลจิสติกส์ (Logistics) ที่มีประสิทธิภาพ

8. ราคาอสังหาริมทรัพย์ในเมืองใหญ่ เช่น ฮานอย (Hanoi) และโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City) ปรับตัวสูงขึ้นจนเกินกว่าความสามารถในการซื้อของประชาชน

9. การขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ไม่เท่าเทียมระหว่างตัวเมืองกับชนบท รวมถึงปัญหาสังคมต่างๆ ที่รุนแรงเพิ่มขึ้น

10. การเติบโตทางเศรษฐกิจยังคงเป็นการเติบโตแบบไม่มีคุณภาพและไม่ยั่งยืน อีกทั้งยังก่อให้เกิดมลภาวะสูงจากกระบวนการผลิต

11. ไม่สามารถเพิ่มมูลค่าเพิ่ม (Value Addition) ให้กับสินค้าที่ส่งออก อีกทั้งผลิตภาพการผลิต (Productivity) ของภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่ลดลงต่อเนื่อง

จากปัญหาทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ส่งผลให้รัฐบาลเวียดนามมีความจำเป็นในการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ จากการประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2563 (Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020) โดยตั้งเป้าหมายสำคัญไว้คือ ต้องสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานระดับโลก (World Class Infrastructure) ผลิตแรงงานที่มีฝีมือ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันและองค์กรต่างๆของ “ตลาด” (Strengthen Market-based Institutions) อีกทั้งผลักให้ให้เป็นประเทศอุตสาหกรรมที่ทันสมัยภายในปี พ.ศ. 2563 (Economica Vietnam, 2014 : website) ทั้งนี้แนวทางการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

ประกอบด้วย 5 แนวทาง ดังต่อไปนี้ (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), 2556, น. 3-4)

1. เร่งกระบวนการพัฒนาอุตสาหกรรมและความทันสมัย ส่งเสริมอุตสาหกรรมและภาคบริการให้มีสัดส่วนในผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศให้มากยิ่งขึ้น แต่ในยุทธศาสตร์ระยะยาวต้องสร้างภาคเกษตรเพื่อให้เป็นฐานให้กับความมั่นคงทางสังคม สร้างความมั่นคงทางอาหารและส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร

2. ปรับโครงสร้างทางด้านการผลิตและการบริการ โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมและการบริการคุณภาพสูง เพื่อทำให้เวียดนามมีผลิตภัณฑ์ที่แข่งขันได้ในตลาดโลก รวมถึงใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงการผลิตภาคเกษตร สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตรและเพิ่มผลผลิตต่อไร่เฉลี่ยให้สูงขึ้น

3. ปรับโครงสร้างวิสาหกิจ ปรับปรุงรัฐวิสาหกิจ และพัฒนาวิสาหกิจเอกชน เพื่อให้สามารถเพิ่มศักยภาพในการผลิต มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

4. ให้ความสำคัญกับตลาดภายในประเทศให้มากขึ้น สร้างเครือข่ายการกระจายสินค้าภายในประเทศให้มากขึ้น เพื่อใช้เป็นฐานในการเข้าถึงตลาดโลก เพิ่มตลาดส่งออกให้มากขึ้น และแสวงหาประโยชน์จากความตกลงการค้าเสรีให้มากขึ้น

5. ปรับปรุงกลไกการลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน รัฐจะเน้นการลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม สนับสนุนการผลิตที่มีมูลค่าเพิ่มและบรรดาอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีที่สะอาด จำกัดอุตสาหกรรมเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมที่ใช้พื้นที่และพลังงานมาก และละทิ้งการลงทุนในเทคโนโลยีต่ำซึ่งทำลายสิ่งแวดล้อม

กล่าวได้ว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมและภาคบริการด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการบริการที่มีคุณภาพสูงและได้รับความนิยม ได้แก่ การท่องเที่ยว การเดินเรือ การบิน การสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการสุขภาพนั่นเอง (Economica Vietnam, 2014 : website)

ขณะเดียวกัน การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังเป็นการดำเนินงานผ่านความช่วยเหลือของหน่วยงานระหว่างประเทศอีกด้วย เช่น (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), 2556, น. 7-10)

1. ธนาคารโลก (World Bank) ให้ความช่วยเหลืองบประมาณเพื่อการพัฒนาด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน พลังงาน การเกษตร การผลิต การคมนาคมขนส่งและการศึกษา การสร้างความยั่งยืนทางด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และการสร้างโอกาสสำหรับการดำรงชีวิตของชาวเวียดนาม

2. ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) ให้ความช่วยเหลืองบประมาณเพื่อการพัฒนาสาขาการเกษตรและทรัพยากรธรรมชาติ สาขาการศึกษา สาขาพลังงาน สาขาการคมนาคมขนส่ง สาขาการเงิน และสาขาการจัดหาแหล่งน้ำและโครงสร้างพื้นฐานของเขตเทศบาลและการบริการอื่นๆ

3. องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของประเทศญี่ปุ่น (Japan International Cooperation Agency) ช่วยเหลือด้านเงินกู้เพื่อพัฒนาโครงการด้านคมนาคมขนส่ง การอำนวยความ

สะดวกด้านการค้าและการลงทุน และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อจัดการกับภัยธรรมชาติและสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง

4. สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งเกาหลี (Korea International Cooperation Agency) ให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข การจัดทำระบบจัดหาแหล่งน้ำดื่ม โครงการก่อตั้งสาธารณสุขขั้นพื้นฐานและอุปกรณ์การแพทย์ เพื่อปรับปรุงการบริการด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา

5. สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) กระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประเทศไทย โดยให้ความช่วยเหลือด้านการเงินและทางวิชาการในสาขาการศึกษา สาขาการเกษตร สาขาสาธารณสุข สาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว

จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2555 ประเทศเวียดนามมีสินค้าส่งออกได้แก่ เครื่องนุ่งห่ม โทรศัพท์และชิ้นส่วนโทรศัพท์ น้ำมันดิบ คอมพิวเตอร์ รองเท้าและผลิตภัณฑ์ประมง โดยประเทศที่เป็นตลาดส่งออกหลักได้แก่สหรัฐอเมริกา (ร้อยละ 17.19) ญี่ปุ่น (ร้อยละ 11.43) จีน (ร้อยละ 10.82) เกาหลีใต้ (ร้อยละ 4.89) และมาเลเซีย (ร้อยละ 3.93) ขณะที่สินค้านำเข้า ได้แก่ เครื่องจักร คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ผ้า น้ำมันสำเร็จรูป เหล็ก โทรศัพท์และชิ้นส่วนโทรศัพท์ โดยมีประเทศที่นำเข้าหลักได้แก่ จีน (ร้อยละ 25.31) เกาหลีใต้ (ร้อยละ 13.62) ญี่ปุ่น (ร้อยละ 10.19) ไต้หวัน (ร้อยละ 7.47) และไทย (ร้อยละ 5.10)

ในส่วนการนำแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์มาปรับใช้ในการปฏิรูปเศรษฐกิจของประเทศเวียดนามนั้น แม้รัฐบาลเวียดนามจะไม่มีนโยบายเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์โดยตรง แต่พบว่ามีการกล่าวถึงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์โดยเรียกว่าเป็น “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry)” และ “อุตสาหกรรมวัฒนธรรม (Cultural Industry)” ซึ่งพบว่ารัฐบาลเวียดนามยังได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ เพิ่มเติม เช่น

1. บริติช เคานซิล (British Council) จากประเทศอังกฤษ ร่วมกับศูนย์ส่งเสริมการค้าและการลงทุนเมืองโฮจิมินห์ (The Ho Chi Minh City Investment and Trade Promotion Center) ซึ่งให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษารัฐบาลเวียดนามในการประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ อีกทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจสร้างสรรค์เวียดนาม (Vietnam Creative Entrepreneur Network) สถาบันการศึกษาระดับสูง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยได้มีการส่งเสริมให้จังหวัดบิ่งเซือง (Binh Duong) ซึ่งอยู่ทางตอนเหนือของเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City) ให้เป็นจังหวัดที่มีอุตสาหกรรมสร้างสรรค์โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตงานฝีมือเพื่อการส่งออก งานออกแบบ และการจัดตั้งบริษัทเพื่อผลิตสื่อต่างๆ เป็นต้น (BOP Consulting, 2010, p. 29)

2. องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) หรือยูเนสโก ร่วมกับสถานเอกอัครราชทูตเดนมาร์ก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้เทคนิคให้ประเทศเวียดนามผ่าน สถาบันการศึกษาวัฒนธรรมและศิลปะเวียดนาม (Vietnam Institute of culture and arts studies) เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมวัฒนธรรมนับตั้งแต่ปี 2012 (พ.ศ. 2555) เพื่อให้ประเทศเวียดนามสามารถแข่งขันทางเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติได้ อีกทั้ง

ส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมวัฒนธรรมจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นอันจะนำไปสู่การเป็นผู้นำในด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้ได้กำหนดเมืองหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมวัฒนธรรม ได้แก่ เมืองโฮจิมินห์ (UNESCO, 2013 : website)

3. สถาบันวิจัยเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชียตะวันออก (Economic Research Institute for ASEAN and East Asia) อันเป็นหน่วยงานในสังกัดสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of Southeast Asian Nations) ได้สนับสนุนทุนวิจัยเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของประเทศเวียดนามในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การออกแบบแฟชั่นและสิ่งทอรวมถึงการตกแต่งภายในและการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวได้เสนอให้รัฐบาลเวียดนามส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ให้มีบทบาทในการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ผ่านการกำหนดแผนพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2554-2558 (SMEs development plan 2011-2015) (Thanh and Others, 2012, pp. 369-383)

กระทรวงพาณิชย์ของประเทศไทยได้วิเคราะห์ SWOT ประเทศเวียดนามในการประชุม “อนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ซึ่งพบว่าประเทศเวียดนามมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังนี้ (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556 : เว็บไซต์)

1. จุดแข็ง

1.1 การเมืองมีเสถียรภาพ จากการที่ประเทศเวียดนามปกครองด้วยระบอบสังคมนิยม มีพรรคการเมืองเพียงพรรคเดียวอันได้แก่พรรคคอมมิวนิสต์แห่งเวียดนาม ทำให้สามารถกำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องได้ ขณะที่ผู้ลงทุนสามารถวางแผนการประกอบธุรกิจและการลงทุนในระยะยาวได้อย่างมีความมั่นใจอีกด้วย

1.2 ค่าจ้างแรงงานมีอัตราต่ำ แม้ว่าต้นทุนแรงงานในประเทศเวียดนามจะเพิ่มขึ้นมาก หากแต่เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ แล้วยังนับว่ามีต้นทุนต่ำกว่า

1.3 แรงงานในวัยหนุ่มสาวที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจานวนมาก ถึงประมาณร้อยละ 60 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และยังเป็นแรงงานซึ่งมีการศึกษาที่ดี ทำให้เป็นเป้าหมายของนักลงทุนต่างประเทศโดยเฉพาะ

2. จุดอ่อน

2.1 ขาดแคลนผู้บริหารระดับกลาง อีกทั้งแรงงานที่มีอยู่สามารถตอบสนองความต้องการของโครงการลงทุนจากต่างประเทศได้เพียง 1 ใน 4 เท่านั้น ขณะที่แรงงานซึ่งเพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยยังขาดทักษะและไม่มีการฝึกอบรม

2.2 ต้นทุนการลงทุนในประเทศ เวียดนามสูงกว่าในประเทศอื่น ๆ เช่น ต้นทุนด้านวัตถุดิบ ต้นทุนค่าแรงงาน หรือต้นทุนค่าใช้จ่ายการผลิต เป็นต้น

2.3 โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมสนับสนุนยังมีไม่เพียงพอ

3. โอกาส

3.1 เป็นตลาดขนาดใหญ่ สามารถรองรับสินค้าและบริการจากต่างประเทศได้

3.2 มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง

3.3 นโยบายการส่งเสริมการลงทุนจากต่างชาติ มีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษและให้สิทธิประโยชน์นักลงทุนต่างชาติ

4. อุปสรรค

4.1 มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ อยู่เสมอ

4.2 กฎหมายแรงงานมุ่งคุ้มครองเฉพาะแรงงานท้องถิ่น

4.3 ประชากรทั้ง 3 ภาคของประเทศเวียดนาม มีพฤติกรรมการบริโภคและการดำเนินชีวิตแตกต่างกันตามสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

2.6.2 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามได้มีแนวคิดริเริ่มที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่การประกาศนโยบายเศรษฐกิจที่ชื่อว่า “โด่ย เหมย” (Doi Moi) เมื่อปี 1986 (พ.ศ. 2529) เห็นได้จากการจัดโครงการรณรงค์การท่องเที่ยวเวียดนามที่ชื่อ “Visit Vietnam Year” ในปี 1990 (พ.ศ. 2533) แต่ไม่ประสบความสำเร็จเท่าใดนัก เนื่องจากประเทศเวียดนามไม่สามารถจัดการการไหลเข้าอย่างรวดเร็วของนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ อีกทั้งยังประสบปัญหาจำนวนสายการบินไม่เพียงพอและกฎระเบียบการเดินทางเข้าประเทศซึ่งยังคงมีความเข้มงวด (Ng, 2008, pp. 46, 84)

อย่างไรก็ดี นับตั้งแต่ปี 1990 (พ.ศ. 2533) เป็นต้นมา รัฐบาลเวียดนามได้มีความพยายามแก้ปัญหาด้วยการลดการผูกขาดและส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะนครหลวงฮานอย และเมืองโฮจิมินห์ซิตี้ (Suntikul and Others, 2008, p. 75) นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) ในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เพื่อให้เป็นหน่วยงานวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร พร้อมกับกำหนดแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2538 – 2553 (Vietnam Tourism Master Plan 1995- 2010) ให้ความสำคัญต่อการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอันจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ประชาชาติของชาวเวียดนาม การกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดการท่องเที่ยว การส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว การปรับปรุงกฎระเบียบและนโยบายทางการท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว และการส่งเสริมการลงทุนทางการท่องเที่ยวจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น (Sieu, 2012, p.5)

2. แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2543 – 2548 (The National Tourism Action Programme 2000–2005) ให้ความสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการรองรับการท่องเที่ยว เช่น ถนน เส้นทางการบิน โรงแรมและบ้านพักตากอากาศ ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อีกทั้งยังพัฒนาให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความแข็งแกร่งและยั่งยืน ทั้งนี้ในแผนแม่บทดังกล่าวมีคำขวัญเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคือ “เวียดนาม-จุดหมายปลายทางแห่งสหัสวรรษ (Vietnam-a Destination for the Millennium)” โดยตั้งเป้าหมายเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็น 9 ล้านคน กระทั่งสภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council) คาดหมายว่าประเทศเวียดนามจะมีอัตราการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวสูงสุดอันดับ 7 ของโลก ระหว่างปี พ.ศ. 2548 – 2558 เนื่องจากเวียดนามได้ชื่อว่าเป็น

ประเทศที่มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวมากที่สุดแห่งหนึ่งในทวีปเอเชีย (Ng, 2008, p. 87 และ สถาบันเอเชียตะวันออกศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552, น. 42-43)

3. แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2549 - 2553 (The National Tourism Action Programme 2006-2010) มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเช่นเดิม แต่เปลี่ยนคำขวัญเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวใหม่ เป็น “เวียดนาม-เสน่ห์ที่มองไม่เห็น (Vietnam - a hidden charm)” ทั้งนี้ในแผนดังกล่าวได้มีการกำหนดพื้นที่นักท่องเที่ยว (Tourist Zones) เป็นสามพื้นที่ ได้แก่ (Ng, 2008, pp. 88-94)

3.1 พื้นที่ภาคเหนือ (Northern Zone) มีเมืองหลักได้แก่กรุงฮานอย (Hanoi) ทั้งนี้รัฐบาลเวียดนามกำหนดให้พื้นที่ภาคเหนือเป็นกลุ่มการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi)- ไฮฟอง (Hai Phong)- ฮาลอง (Halong) คลอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ถ้ำ หมู่เกาะ ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลโดยเฉพาะอ่าวฮาลอง (Ha Long Bay) อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งศูนย์ธุรกิจการท่องเที่ยว การประชุมสัมมนา และการแข่งขันกีฬา รีสอร์ทเพื่อการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามและต่างประเทศริมทะเลสาบของเมืองกาวบั่ง (Cao Bang) ตลอดจนชมหมู่บ้านวัฒนธรรมของกลุ่ม ชาติพันธุ์ในเมืองฮาเตย (Ha Tay)

3.2 พื้นที่ภาคกลาง (Central Zone) เป็นกลุ่มการท่องเที่ยว ได้แก่ เว้ (Hue)–ดานัง (Danang)–ลาวบาว (Lao Bao) ซึ่งมีจุดเด่นได้แก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์มรดกทางวัฒธรรม โบราณสถานและการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าและเขตอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติบริเวณชายฝั่ง ทั้งนี้พบว่าประเทศไทย ลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ และสิงคโปร์ยังให้ความสำคัญในการพัฒนาการคมนาคมเชื่อมโยงกับพื้นที่ภาคกลางอีกด้วย

3.3 พื้นที่ภาคกลางตอนใต้และภาคใต้ (South - Central and Southern Zone) มีเมืองหลักได้แก่ นครโฮจิมินห์ซิตี้ (Ho Chi Minh City) ซึ่งมีพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดในประเทศเวียดนาม โดยมีกลุ่มการท่องเที่ยวถึงสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City)- ญาจาง (Nha Trang) - ดาลัต (Da Lat) กลุ่มเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City)-เกิ่นเทอ (Can Tho)-เกียนยาง (Kien Giang) และกลุ่มเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City)- เบียนฮวา (Bien Hoa)- หวุงเต่า (Vung Tau) ทั้งนี้ จุดเด่นของกลุ่มการท่องเที่ยวนี้ได้แก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยเฉพาะหมู่บ้านวัฒนธรรมในเมืองดาลัต (Da Lat) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติโดยเฉพาะอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Sub-region) แหล่งท่องเที่ยวเดินเรือและภูเขา แหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาชายหาด ตลอดจนยังเป็นศูนย์กลางความบันเทิง (Entertainment Centre) เมืองโฮจิมินห์ด้วย

4. แผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2554 – 2563 (Vietnam Tourism Master Plan 2011- 2020) ยังคงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มรายได้ประชาชาติของประเทศเวียดนามให้สูงมากขึ้นอย่างมีคุณภาพจนกระทั่งเกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ในแผนแม่บทฉบับนี้ยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความสามารถในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนด้วยการรักษาคุณค่าของวัฒนธรรมการคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การส่งเสริมการลงทุนในแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพทั้งในด้านธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้

ผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการท่องเที่ยวซึ่งรัฐบาลเวียดนามให้ความสำคัญในการพัฒนา เช่น (Viet Nam Government Port, 2014 : website)

4.1 ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว “สีเขียว (Green” ที่เคารพต่อธรรมชาติและวัฒนธรรมในท้องถิ่น

4.2 ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคต่างๆ และท้องถิ่น

4.3 รูปแบบการท่องเที่ยวทางทะเล (Marine Tourism) การท่องเที่ยวรีสอร์ท (Resort Tourism) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวัฒนธรรมลุ่มน้ำ (Cultural and River Life Cultural Tourism) การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) การท่องเที่ยวในตัวเมือง (Urban Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมกิจกรรมหรือประเพณีท้องถิ่นโดยเฉพาะการทำนา และการท่องเที่ยวอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่สูง

4.4 รูปแบบ และการจัดประชุม สัมมนา การจัดแสดงสินค้า และนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions: MICE)

นอกจากนี้ ในแผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2554 – 2563 ยังคาดหวังว่าเมื่อถึงปี 2030 (พ.ศ. 2573) ประเทศเวียดนามจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจำนวน 18 ล้านคน มีจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศจำนวน 70 ล้านคน ตลอดจนสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 40-50 พันล้านเหรียญสหรัฐ อีกด้วย (Sieu, 2012, p.8)

อาจกล่าวได้ว่ารูปแบบการท่องเที่ยวซึ่งปรากฏในแผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2554–2563 บางรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมกิจกรรมหรือประเพณีท้องถิ่นโดยเฉพาะการทำนา ตลอดจนการท่องเที่ยวอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่สูงนั้น มีส่วนคล้ายคลึงกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งประเทศเวียดนามเรียกว่า Du lịch sáng tạo พอสมควร อย่างไรก็ดี แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศเวียดนามยังคงเป็นเพียงข้อเสนอที่เพิ่งเริ่มต้นขึ้นเมื่อไม่ถึง 5 ปีที่ผ่านมานี้เอง และยังไม่ถูกจัดเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะได้รับการพัฒนาอย่างชัดเจนเท่าใดนัก

บทความเรื่อง “Du lịch sáng tạo (creative tourism) và khả năng ứng dụng ở Việt Nam (Creative Tourism and How to Apply in Vietnam)” โดย Nguyễn Thủy และคณะเมื่อปี พ.ศ. 2555 (ค.ศ. 2012) เป็นเพียงข้อเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในหมู่บ้านหัตถกรรม (Làng Nghề) เครื่องปั้นดินเผา ทอผ้า เครื่องหนัง แกะสลัก งานไม้ ฯลฯ ซึ่งมีจำนวน 2,790 หมู่บ้านทั่วประเทศ เพื่อพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเยี่ยมชมและศึกษาหมู่บ้านหัตถกรรมที่ใช้ระยะเวลาประมาณครึ่งวันถึงหนึ่งวัน เช่น ชมเครื่องปั้นดินเผาบ๊าดจ่าง (Bát Tràng) หรือผ้าไหม หวั่นฟุ๊ก (Vạn Phúc) งอบหล่างจวง (Làng Chuông) เป็นต้น แต่พบว่ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวตลอดจนยังไม่สามารถนำเสนอคุณค่าของหมู่บ้านหัตถกรรมได้อย่างดี อีกทั้งขาดการเชื่อมโยงระหว่างนักท่องเที่ยวกับคนในท้องถิ่นรวมถึงยังไม่สามารถแสวงหาผลิตภัณฑ์อื่นนอกเหนือของที่ระลึกที่มีอยู่เพื่อดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวและส่งเสริมคุณค่าของหมู่บ้านหัตถกรรมได้ (Thủy and Others, 2012, p. 271)

อย่างไรก็ดี Thủy และคณะ (2012) ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเทศเวียดนาม ดังต่อไปนี้ (Thủy and Others, 2012, pp. 273-275)

1. ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการนำเสนอหมู่บ้านหัตถกรรม เพื่อให้มีความน่าสนใจและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะการที่นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาเทคนิคและกระบวนการผลิตงานหัตถกรรมควบคู่ไปกับการและเปลี่ยนประสบการณ์และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

2. ปรับปรุงกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ เช่น การใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่สามารถบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจวิถีชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างชัดเจน การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวสัมผัสกับงานหัตถกรรมพร้อมกับพูดคุยกับช่างฝีมือในชุมชน นักท่องเที่ยวสามารถทดลองประดิษฐ์หัตถกรรมได้ด้วยตนเอง การให้นักท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางวัฒนธรรมหรือสถานที่ซึ่งมีความสวยงามของหมู่บ้านเพื่อให้นักท่องเที่ยวสัมผัสกับ “จิตวิญญาณ” ของหมู่บ้าน หรือการให้นักท่องเที่ยวรับประทานอาหารพื้นเมืองร่วมกับชาวบ้านมื้อ เป็นต้น

3. ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคทางการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมกับแหล่งวัฒนธรรมในท้องถิ่นเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถพักค้างแรม ณ หมู่บ้านหัตถกรรมและสัมผัสกับพื้นที่ชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นได้

4. การเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวให้เป็นเส้นทางท่องเที่ยวหมู่บ้านหัตถกรรม เช่น เส้นทางหมู่บ้านเย็บปักถักร้อย ทอผ้าไหม การสานไม้ไผ่ การแกะสลัก งานมุก งานไม้ เครื่องปั้นดินเผา กระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจสู่คนในชุมชน

5. การสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาหมู่บ้านหัตถกรรมกับการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ผลิตสินค้าหัตถกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละหมู่บ้าน การปรับปรุงรูปแบบผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่กับการอนุรักษ์กรรมวิธีการผลิตแบบดั้งเดิม การวางแผนการผลิตในปริมาณที่เหมาะสม การหาแหล่งวัตถุดิบ การฝึกอาชีพแรงงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าหัตถกรรมให้แก่คนในชุมชน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นไปเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและสร้างรายได้จากการส่งออกสินค้าหัตถกรรมนั่นเอง

6. รัฐบาลเวียดนามควรสนับสนุนการเผยแพร่ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของหมู่บ้านหัตถกรรมให้เป็นที่รู้จักเพิ่มขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมตลาดนัดหัตถกรรมเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์และจำหน่ายอาหารท้องถิ่น การส่งเสริมการค้าปลีกสินค้าหัตถกรรม การจัดแสดงสินค้าในงานประเพณี ตลอดจนการพัฒนาและคุ้มครองตราสินค้าหัตถกรรมที่มีความโดดเด่น เป็นต้น

7. การสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมควบคู่ไปกับการสร้างมิตรภาพที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างประเทศให้ความสนใจมาเยือนซ้ำเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ในปัจจุบัน ประเทศเวียดนามมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีส่วนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ เช่น

1. กระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) หรือ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch จัดตั้งขึ้นในปี 2007 (พ.ศ. 2550) โดยการรวมหน่วยงานของรัฐบาล ได้แก่ คณะกรรมการการกีฬาแห่งชาติ (National Sports Committee)

องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Administration of Tourism) คณะกรรมการด้านประชากร ครอบครัว และเยาวชน (Committee for Population, Family and Children) และกรมวัฒนธรรม (Cultural Department) สังกัดกระทรวงวัฒนธรรมและสารสนเทศ (Ministry of Culture and Information) เข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ครอบครัว กีฬาและการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การส่งเสริมวัฒนธรรมพื้นฐาน การปรับปรุงมาตรฐานทางวัฒนธรรมในระดับชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมทั้งในระดับครอบครัวของวัฒนธรรม (วัฒนธรรมครอบครัว) และระดับ 'หมู่บ้านของวัฒนธรรม รวมถึงการจำลองและการอนุรักษ์ส่งเสริมประเพณีและเทศกาลในท้องถิ่น

2. องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) หรือ Tổng cục Du lịch จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เพื่อวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร โดยในปัจจุบันเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) มีหน้าที่โดยสรุปได้ดังนี้ (Tổng cục Du lịch, 2014: website)

2.1 จัดทำกฎหมายและวางแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการห้าปีทางการท่องเที่ยวของประเทศ

2.2 เจรจาต่อรองและการทำสนธิสัญญาทางการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

2.3 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดอันดับสถานธุรกิจที่พักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งท่องเที่ยว ป้ายสื่อความหมาย การบริการนักท่องเที่ยว และบริการขนส่ง

2.4 ตรวจสอบและประเมินผลทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงหามาตรการป้องกันการฟื้นฟูการพัฒนาการแสวงหาผลประโยชน์และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

2.5 กำหนดเงื่อนไขและขั้นตอนการต่ออายุหรือออกใบรับรองบริษัทนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

2.6 ส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศและการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม

2.7 พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยว การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศ

2.8 ประเมินผลตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

2.9 จัดทำคู่มือการลงทุนทางการท่องเที่ยว และฐานข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งชาติ รวมถึงข้อมูลการท่องเที่ยวชายแดนและแหล่งท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

2.10 ส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศด้านการท่องเที่ยว

2.11 ออกใบอนุญาตนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

2.12 การวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว

2.13 ประสานงานเพื่อป้องกันการทุจริตและการละเมิดกฎหมายทางการท่องเที่ยว

3. องค์การเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands Development Organization) เป็นองค์กรเพื่อการพัฒนาของรัฐบาลประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเข้ามีส่วนร่วมในการ

พัฒนาด้านต่างๆ ของประเทศเวียดนามนับตั้งแต่ปี 1995 (พ.ศ. 2538) ซึ่งมีภารกิจลดความยากจนในประเทศเวียดนามโดยการสนับสนุนการพัฒนาด้านเกษตรกรรม พลังงานทดแทน สุขภาวะและอนามัยน้ำสะอาด ตลอดจนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการตัดไม้ทำลายป่าและความเสื่อมโทรมของป่า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังบริการให้คำปรึกษาด้านการสร้างขีดความสามารถขององค์กรท้องถิ่น อาทิ ให้คำปรึกษาในการดำเนินโครงการ ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลและความรู้ด้านการผลิต ตลอดจนให้คำปรึกษาด้านจัดการโครงการพัฒนาขีดความสามารถในท้องถิ่นอีกด้วย

4. High Impact Tourism Training for the Informal Sector: HITT) เกิดขึ้นในปี 2001 (พ.ศ. 2544) เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนระหว่างประเทศซึ่งดำเนินภารกิจต่อจากองค์การเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands Development Organization) ในการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชนเพื่อลดความยากจนในประเทศเวียดนาม โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลัก ทั้งนี้ภารกิจของ HITT ได้แก่ การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มทักษะในการจ้างงานจากแรงงานนอกระบบ ร่วมกับองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นที่ชื่อว่า REACH เพื่อผลิตบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม และก่อให้เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้หลักสูตรการฝึกอบรม อาทิ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมผู้ประกอบการโฮมสเตย์และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นต้น

5. องค์กร REACH เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นของประเทศเวียดนาม ตั้งขึ้นในปี 2004 (พ.ศ. 2547) ดำเนินงานด้านให้การฝึกอบรมวิชาชีพ การพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพ การให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพ รวมถึงการจัดหางานที่เหมาะสมสำหรับเยาวชนผู้ด้อยโอกาสในประเทศเวียดนาม เพื่อสร้างโอกาสการจ้างงานและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเวียดนาม ทั้งนี้องค์กร REACH ในปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงฮานอย เว้ และดานัง

2.6.3 ทิศทางและความท้าทายของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม

นับตั้งแต่รัฐบาลเวียดนามประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2554–พ.ศ. 2563 (Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020) เพื่อสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานระดับโลก ผลิตแรงงานที่มีฝีมือ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันและองค์กรต่างๆของตลาด การท่องเที่ยวคือหนึ่งในกลไกสำคัญของการพัฒนา ทั้งนี้พิจารณาได้จากแนวคิดส่งเสริมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่การประกาศนโยบายเศรษฐกิจ “โด่ย เหมย” และการจัดโครงการรณรงค์การท่องเที่ยวเวียดนามที่ชื่อ “Visit Vietnam Year” ในปี พ.ศ. 2533 (ค.ศ. 1990) และการจัดตั้งองค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) เพื่อให้เป็นหน่วยงานวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร พร้อมกับกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเด็นที่รัฐบาลให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งนอกเหนือจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ก็คือการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชาตินั่นเอง

ปัจจุบันรัฐบาลเวียดนามขับเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆ ภายหลังที่ปี 2014 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ 7.87 ล้านคน ซึ่งสร้างเม็ดเงินจำนวนมหาศาลให้กับประเทศสูงถึง 195,000 พันล้านเวียดนามด่ง (VND)

ทั้งนี้จากตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติและเงินรายได้ที่เกิดขึ้นจากภาคการท่องเที่ยวนั้น รัฐบาลเวียดนามคาดการณ์ว่าในปี 2030 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศเวียดนามสูงถึง 18 ล้านคน (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

จากจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องดังกล่าว รัฐบาลเวียดนามจึงมุ่งลงทุนกับการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยว โดยผลักดันในรูปแบบการผลิตบุคคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ซึ่งจากข้อมูลรายงานของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) ระบุเกี่ยวกับตัวเลขหลักสูตรการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 284 หลักสูตร จาก 62 มหาวิทยาลัย 80 วิทยาลัยและวิทยาลัยอาชีวศึกษา และ 23 ศูนย์การฝึกอบรม ซึ่งการขยายตัวของหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มข้นและการลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของรัฐบาลเวียดนามอย่างแท้จริง (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

อย่างไรก็ตาม จากจำนวนตัวเลขหลักสูตรและสถาบันการศึกษาตลอดจนสถาบันการฝึกอบรมดังกล่าวนั้น ข้อมูลจากงานศึกษาของเอียน ราวส์ตัน (Ian Ralston) และคณะ (2016, p.2) ระบุว่าจำนวนตัวเลขของผู้เรียนที่สมัครเข้าเรียนในหลักสูตรดังกล่าวทั่วทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 20,000 คนต่อปีการศึกษา

จากการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้นภายในประเทศเวียดนาม พบว่าปัจจุบันประเทศเวียดนามมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านคน ในจำนวนนี้หมายรวมถึงกลุ่มบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอบรมเบื้องต้น หลักสูตรประกาศนียบัตรขั้นสูง และหลักสูตรระดับปริญญา มีทั้งนี้คิดเป็นร้อยละ 47.3 ของ ทว่าจำนวนดังกล่าวมีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรงจากหลักสูตรระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 7.4 เท่านั้น ส่วนร้อยละ 45.3 เป็นบุคคลากรทางการท่องเที่ยวที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะอยู่ในส่วนของแรงงานการผลิตเป็นหลัก

สำหรับทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐมุ่งฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการตามกรอบแนวทางปฏิบัติของภาคีและแนวทางและนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้รัฐก็มุ่งเน้นให้พัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในด้านความสามารถด้านการบริการ ทักษะการปฏิบัติงาน และความสามารถทางภาษาต่างประเทศให้เพิ่มสูงขึ้นตามอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มสูงด้วยเช่นกัน โดยนัยนี้ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพของบริการ นี่เป็นสิ่งสำคัญมากที่รัฐบาลเวียดนามมุ่งเน้นการฝึกอบรมและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น แนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวทั่วโลกยังคงต้องการทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ในกรณีของเวียดนามไม่เพียงแต่ต้องการผลิตบุคคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ไม่เพียงพอในด้านปริมาณเท่านั้น ทว่ายังผลิตบุคลาการที่มีคุณภาพด้วย

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลเวียดนามจึงดำเนินการเรื่อง “แปรนโยบายให้เข้าสู่ชีวิตอย่างเป็นรูปธรรม” เนื่องจากทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวของเวียดนามได้รับการประเมินว่าเต็มไปด้วยศักยภาพ โดยอยู่

อันดับที่ 24 จากจำนวนทั้งหมด 141 ประเทศ แต่ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกลับอยู่อันดับที่ 75 ฉะนั้น แนวทางของกรมการเมืองพรรคเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงให้น้ำหนักในการพัฒนาด้านนี้ พร้อมทั้งวางหน้าที่และมาตรการต่างๆ เช่น เปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึกและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ปรับปรุงโครงสร้างการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพทันสมัยและพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกลไกของเศรษฐกิจเชิงตลาดและการผสมผสานเข้ากับกระแสโลก โดยจะเน้นปรับปรุงระเบียบการและนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงสร้างเทคนิค ผลักดันการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สร้างบรรยากาศที่สะดวกให้แก่สถานประกอบการและชุมชนได้พัฒนาและเน้นพัฒนาแหล่งบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ หนึ่งในทัศนะที่เข้มแข็งซึ่งเป็นก้าวกระโดดของแนวทางนี้คือการท่องเที่ยวก็เป็นแขนงอุตสาหกรรมเศรษฐกิจทั่วไป จำเป็นจะต้องมีหลายภาคส่วนเข้าร่วมและมีเนื้อหาวัฒนธรรมที่ลึกซึ้ง ด้วยเหตุนี้ แม้การพัฒนาการท่องเที่ยวคือหน้าที่ของระบบการเมือง หน่วยงานทุกระดับในสังคม ทว่า สถานประกอบการและเขตชุมชนในท้องถิ่นยังมีความหมายสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือต้องมีแนวทางนโยบายที่เข้าสู่ชีวิต ซึ่งการทำให้ได้เช่นนั้นสำนักงานที่เกี่ยวข้องต้องมี “ความรับผิดชอบในระดับสูงสุด” ทั้งในระดับท้องถิ่น สำนักงาน และหน่วยงาน โดยจะเน้น “การเปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึก แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว” ผลักดันการประชาสัมพันธ์ยกระดับจิตสำนึกของสังคมและประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ

ด้วยเหตุนี้ อาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำหรับภาคการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการรวมตัวระหว่างประเทศในปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาและความท้าทายมากมาย ดังนั้น ความร่วมมือที่เพิ่มขึ้นระหว่างโรงเรียนและธุรกิจและการให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากรัฐบาลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวและช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวมีความเจริญเติบโตคุ้มค่าและยืนหยัดอยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ได้ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 3 เป็นบทนำที่กล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย โดยงานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสหวิทยาการ กล่าวคือเป็นการบูรณาการระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เข้าด้วยกัน โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาประกอบไปด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้นจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม สถาบันละ 1 คนรวม 19 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ทั้งนี้หากบางประเทศมีไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด จะใช้จำนวนเท่าที่มีเป็นหลัก ประกอบไปด้วย

ตาราง 3.1 จำนวนผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
กัมพูชา	-Royal University of Law and Economics - Royal University of Phnom Penh -Paññasastra University of Cambodia	- PSEI, School of Hospitality and Tourism -National Polytechnic Institute of Cambodia	5
สปป. ลาว	- National University of Laos - Souphanouvong University - Savannakhet University	- Lao National Institute of Tourism and Hospitality (LANITH)	4

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
เมียนมาร์	- Mandalay University - National Management College (NMC)	- School of Tourism Training (STT) - Hotels & Tourism Training Centre HTTC (Yangon)	4
เวียดนาม	- Vietnam National University, Hanoi -National Economics University -Hanoi University Of Culture	- Hue Tourism College (HUTC) -Hanoi Tourism College - Collage of Trade Economic and Technique	6

ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น นโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาการบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ยังมีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรกโดยแบ่งเป็นผู้สอนจำนวน 2 คน และผู้เรียนจำนวน 2 คน รวม 76 คน ทั้งนี้หากบางประเทศมีไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดจะใช้จำนวนเท่าที่มีเป็นหลัก ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ประกอบไปด้วย

ตาราง 3.2 แสดงจำนวนผู้สอนและผู้เรียนสาขาการโรงแรมและ/หรือการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่ในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
กัมพูชา	-Royal University of Law and Economics - Royal University of Phnom Penh -Paññasastra University of Cambodia	- PSEI, School of Hospitality and Tourism -National Polytechnic Institute of Cambodia	20

ตาราง 3.2 (ต่อ)

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
สปป. ลาว	- National University of Laos - Souphanouvong University - Savannakhet University	- Lao National Institute of Tourism and Hospitality (LANITH)	16
เมียนมาร์	- Mandalay University - National Management College (NMC)	- School of Tourism Training (STT) - Hotels & Tourism Training Centre HTTC (Yangon)	16
เวียดนาม	- Vietnam National University, Hanoi -National Economics University -Hanoi University Of Culture	- Hue Tourism College (HUTC) -Hanoi Tourism College - Collage of Trade Economic and Technique	24

ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) เป็นต้น

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษาที่ปรากฏรายชื่อตามตาราง 2 และ 3 อีกด้วย

ในส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม (Personal and Social Capability) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรผู้เรียนจำนวน 58,040 คนจากงานวิจัยและข้อมูลรายประเทศ ได้แก่

- HRINC (Cambodia) Co., Ltd (2010) เรื่อง Higher Education and Skills for the Labor Market in Cambodia

- Hanh Nguyen และ Manat Chaisawat (2008) เรื่อง Hospitality and Tourism Higher Education in Vietnam

- U Htay Win และ U Aung Chin (2009) จากการนำเสนอในการประชุม Subregional Support for Vocational Training for Small and Medium Tourism Hospitality Sector in the Greater Mekong Subregion เมื่อวันที่ 12-13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ณ ประเทศกัมพูชา

- Soukkongseng Xaignaleuth (2012) จากข้อมูลของ National University of Laos

เมื่อคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397.26 คน คิดเป็น 400 คน ทั้งนี้ได้แบ่งตามสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตาราง 3.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	จำนวนผู้เรียน (คน)	คิดเป็นสัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กัมพูชา	2,442	4.21	17
สปป. ลาว	1,296	2.23	9
เมียนมาร์	7,554	13.02	52
เวียดนาม	46,748	80.54	322
รวม	**58,040**	**100.00**	**400**

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเช่นกัน ดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จะเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก หน่วยงานละ 1 คน รวม 24 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่

ตาราง 3.4 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	ธุรกิจเอกชน		จำนวน (คน)
	การโรงแรม	การท่องเที่ยว	
กัมพูชา	-The Privilege Floor @ Borei Angkor - Heritage Suites Hotel - Belmond La Residence d'Angkor	- 2World Travel (Cambodia) Ltd - Angkor 7th Travel Co., Ltd. - STB Travel & Tours Co., Ltd.	6
สปป. ลาว	- Don Chan Palace Hotel - Green Park Boutique Hotel - Settha Palace Hotel	- Champa Lao Travel - Exotissimo Travel Laos - Asian Trail Lao Co.,Ltd	6
เมียนมาร์	- Belmond Governor's Residence - Bayview - the beach resort - Inle Princess Resort	- Royal Colorful Land Travels and Tours - Good News Travels - Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd	6
เวียดนาม	- The Nam Hải , Hội An - Sofitel Legend Metropole ,Hà Nội - Park Hyatt , Saigon	- Hanoitourist - Công ty du lịch Vietravel - Saigontourist	6

ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หรือไม่ รวมถึงผู้บังคับบัญชามีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนอย่างไรบ้าง

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอย่างไรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น แห่งละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 48 คน อีกด้วย

นอกจากนี้ ในวัตถุประสงค์นี้ยังใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยจะใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดบน (High-end) ผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่เป็นที่รู้จัก

และได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใดอันจะนำไปสู่การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรกับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการอาเซียนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่พบว่ามีนักท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกอาเซียนที่เดินทางมายังกลุ่มประเทศ CLMVในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 16,435,300 คน (The ASEAN Secretariat, 2015) เมื่อคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.99 คน คิดเป็น 400 คน ทั้งนี้ได้แบ่งตามสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 3.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	คิดเป็นสัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กัมพูชา	4,210,200	25.62	103
สปป. ลาว	3,752,500	22.83	91
เมียนมาร์	900,200	5.48	22
เวียดนาม	7,572,400	46.07	184
รวม	**16,435,300**	**100.00**	**400**

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน มากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรจากรายงานของ World Tourism and Travel Council (WTTC) ที่ชื่อ Travel& Tourism Economic Impact 2014พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวภาคธุรกิจในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 7,321,500 คน เมื่อคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.98 คน คิดเป็น 400 คน ทั้งนี้ได้แบ่งตามสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 3.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	จำนวนบุคลากร (คน)	คิดเป็นสัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กัมพูชา	1,774,500	24.24	97
สปป. ลาว	386,000	5.27	21
เมียนมาร์	877,500	11.99	48
เวียดนาม	4,283,500	58.5	234
รวม	**7,321,500**	**100.00**	**400**

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. นโยบายระดับท้องถิ่น เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมทั้งสิ้นจำนวน 69 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

- หน่วยงานภาครัฐ ประกอบไปด้วย หัวหน้าหน่วยงานพร้อมผู้แทนจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หน่วยงานละ 1 คน รวม 23 คนได้แก่

ตาราง 3.7 แสดงหน่วยงานภาครัฐซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาครัฐ		
	ท่องเที่ยวและกีฬาฯ	การท่องเที่ยวฯ	พัฒนาสังคมฯ
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานเชียงราย	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหนองคาย	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานอุดรธานี	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	- -สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครพนม	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครพนม	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครพนม
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดมุกดาหาร		- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดมุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสระแก้ว	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครนายก	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสระแก้ว
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานตราด	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตาก	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานตาก	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตาก

ตาราง 3.7 (ต่อ)

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาครัฐ		
	ท่องเที่ยวและกีฬาฯ	การท่องเที่ยวฯ	พัฒนาสังคมฯ
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกาญจนบุรี	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานกาญจนบุรี	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกาญจนบุรี

- หน่วยงานภาคเอกชน ประกอบไปด้วย ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตลอดจนหอการค้าไทยจังหวัดหน่วยงานละ 1คน รวม 13 คนจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ได้แก่

ตาราง 3.8 แสดงหน่วยงานภาคเอกชนซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาคเอกชน	
	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	หอการค้า
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย	- หอการค้าจังหวัดเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย	- หอการค้าจังหวัดหนองคาย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	-	- หอการค้าจังหวัดนครพนม
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	-	- หอการค้าจังหวัดมุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-	- หอการค้าจังหวัดสระแก้ว
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตราด	- หอการค้าจังหวัดตราด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตาก	- หอการค้าจังหวัดตาก
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี	- หอการค้าจังหวัดกาญจนบุรี

- หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์คัดเลือกจากมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษาซึ่งสอนการท่องเที่ยวในเขตติดกับพื้นที่กลุ่มประเทศ CLMV และอยู่ในกลุ่มเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 สถาบันการศึกษาละ 1 คน รวม 19 คน ได้แก่

ตาราง 3.9 สถาบันการศึกษาซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	สถาบันการศึกษา	
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตเชียงราย	- วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย	- วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	- มหาวิทยาลัยนครพนม	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี - มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	- วิทยาลัยการอาชีพนวมินทราชินีมุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	- วิทยาลัยสารพัดช่างตราด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- มหาวิทยาลัยนเรศวร - มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตตาก	- วิทยาลัยการอาชีพแม่สอด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- มหาวิทาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	- วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี - วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี

- หน่วยงานภาคประชาสังคม ประกอบไปด้วย สมาคมหรือผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ สมาคมหรือชมรมการโรงแรม การท่องเที่ยว มัคคุเทศก์อาชีพ หน่วยงานละ 1คน รวม 14 คน ได้แก่

ตาราง 3.10 แสดงหน่วยงานภาคประชาสังคมซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาคประชาสังคม		
	สมาคม/ชมรมการท่องเที่ยว	สมาคม/ชมรมโรงแรม	สมาคม/ชมรมการท่องเที่ยวมัคคุเทศก์
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย	- สมาคมโรงแรมไทย (ภาคเหนือตอนบน)	- ชมรมมัคคุเทศก์พหุภาษาเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- สมาคมส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย	- สมาคมโรงแรมภาคอีสาน	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	-		- ชมรมมัคคุเทศก์เฉพาะที่นครพนม
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	- สมาคมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร		- ชมรมมัคคุเทศก์เฉพาะที่มุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว	- สมาคมโรงแรมไทย (ภาคตะวันออก)	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดตราด		-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- สมาคมท่องเที่ยวตาก	-	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวกาญจนบุรี - สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวกาญจนบุรี	-	-

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของหน่วยงานระดับประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ อธิบดีหรือผู้แทนจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ว่าการหรือผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อธิบดีหรือผู้แทนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อธิบดีหรือผู้แทน

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ และผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คน

- หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนประธานหรือผู้แทนหอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย หน่วยงานละ 1 คน รวม 2 คน

- หน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ ประธานหรือนายกสมาคมวิชาชีพด้านการโรงแรมและ/หรือการท่องเที่ยว หน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คนประกอบด้วยสมาคมโรงแรมไทย สมาคมการบริหารโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Diamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว ก่อนนำเสนอสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยในรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

3.2 กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ

ตาราง 3.11 แผนกิจกรรมหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งผลลัพธ์ (Output) ที่คาดว่าจะได้รับ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	1.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	1.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	1.3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview)	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา			อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	1.4 การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	2.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	2.3 การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม	3.1 แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว	4.1 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)	กรกฎาคม 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.2 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)	สิงหาคม 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.3 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)	กันยายน 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.4 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)	ตุลาคม 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.5 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ	พฤศจิกายน 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.6 ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Diamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการ	ธันวาคม 2559	5	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	ขับเคลื่อนนโยบาย			

หมายเหตุ จำนวนวันที่ใช้เป็นการคาดการณ์จำนวนเวลาที่จะต้องดำเนินการจริง โดยเทียบ 1 วัน เท่ากับ 8 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามท่านต้องคำนึงถึงงานประจำที่ท่านมีความรับผิดชอบอยู่ด้วย

3.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละช่วงระยะเวลา (แบ่งเป็นราย 6 เดือน หรือราย 3 เดือน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาโครงการ)

ตาราง 3.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เดือนที่	กิจกรรม (Activities)	ผลงานที่คาดว่าจะได้รับ (Outputs)
6 เดือนที่ 1	1. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	1. ได้ข้อมูลนโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว และผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน
	2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	2. ได้ข้อมูลวิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
	3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา	3. ได้ข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา
	4. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	4. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
	5. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาค	5. ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

เดือนที่	กิจกรรม (Activities)	ผลงานที่คาดว่าจะได้รับ (Outputs)
	ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน และข้อความความต้องการของผู้บังคับบัญชาในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
	6. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	6. ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม
	7. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	7. ได้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
	8. แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว	8. ได้ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
6 เดือนที่ 2	1. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)	1. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคเหนือ
	2. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)	2. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
	3. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)	3. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคตะวันออก
	4. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)	4. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคตะวันตก
	5. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ	5. ได้นโยบายในระดับชาติ
	6. ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือDiamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย	6. ได้เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย
	7. จัดทำรูปเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	7. ได้รูปเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

3.4 แผนการทำงาน

ตาราง 3.13 แผนการทำงาน

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา												
2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา												
3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา												
4. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา												

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว												
6. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว												
7. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว												
8. แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว												
9. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)												
10. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)												
11. สนทนากลุ่มย่อย												

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
เพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)												
12. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)												
13. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ												
14. ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Diamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย												
15. จัดทำรูปเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์												

3.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Outcome/Impact) เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นที่เป็นรูปธรรม และตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

1. มีรายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัย “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน” จำนวน 5 เล่ม

2. มีเครือข่ายสถาบันทางวิชาการด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างน้อย 19 สถาบัน

3. มีเครือข่ายภาคธุรกิจเอกชนด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างน้อย 24 หน่วยงาน

4. มีนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง (Hub) ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

3.6 ผลงานที่ส่งต่อ สกว. (ผลงานสมบูรณ์ที่ใช้ในการตรวจรับงาน)

1.รายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน” จำนวน 5 เล่ม

3.7 แผนการใช้ประโยชน์ของผลการวิจัย

การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ (นอกเหนือจากรายงานการวิจัย ท่านคาดว่าจะเผยแพร่ผลงานในรูปแบบใด เช่นเป็นบทความในวารสารวิชาการหนังสือ)

1. รายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน”

การใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ โดยเผยแพร่ความรู้ สร้างการตระหนักรู้/การเรียนรู้ให้สังคม (จะใช้ช่องทางสื่อสารสู่สาธารณะด้วยช่องทางใด เช่น บทความในวารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)

1. การเผยแพร่ในเอกสารสรุปนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศ CLMV แก่สาธารณะ

2. การเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย (นโยบายด้านใด หน่วยงานใดจะเป็นผู้ใช้ประโยชน์)

1. นโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรหน่วยงานที่ได้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ ได้แก่

ตาราง 3.14 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กร

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
ภาครัฐ	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ภาคธุรกิจเอกชน	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - หอการค้าไทยระดับจังหวัดในเขต	- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
	พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	
ภาควิชาการ	- สถาบันอาชีวศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - มหาวิทยาลัยในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
ภาคประชาสังคม	- สมาคมหรือชมรมการโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- สมาคมโรงแรมไทย - สมาคมการบริหารโรงแรมไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

2. นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรหน่วยงานที่ได้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ ได้แก่

ตาราง 3.15 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
ภาครัฐ	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ภาคธุรกิจเอกชน	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - หอการค้าไทยระดับจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย
ภาควิชาการ	- สถาบันอาชีวศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนา	- มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
	เศรษฐกิจพิเศษ	
ภาคประชาสังคม	- สมาคมหรือชมรมการโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- สมาคมโรงแรมไทย - สมาคมการบริหารโรงแรมไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ช่องทางการส่งข้อเสนอเชิงนโยบายสู่ผู้กำหนดนโยบาย (เช่น การสื่อสารตรงต่อผู้กำหนดนโยบาย การจัด policy dialogue การจัดทำ policy brief)

1.การนำเสนอนโยบายใน “เอกสารสรุปนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศ CLMV” เพื่อนำเสนอผู้กำหนดนโยบาย

2. การนำเสนอนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแก่ผู้กำหนดนโยบายโดยตรง

บทที่ 4

กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

บทที่ 4 จะนำเสนอกระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยเป็นการนำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โครงสร้างหลักสูตร ตลอดจนกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว อีกทั้งเพื่อฉายภาพให้เห็นสถานการณ์ ปัญหา ตลอดจนความท้าทายของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามอีกด้วย อันจะช่วย ปูพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งจะนำไปสู่การเสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมต่อไป

4.1 ประเทศกัมพูชา

หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับอาชีวศึกษา โดยหลักสูตรระดับปริญญาตรีนั้น มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh : RUPP) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia : PUC) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management) ส่วนหลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia: NPIC) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism: PSEI) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

1. มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh)

มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management) ในปี 2001 จัดตั้งขึ้นภายใต้ความร่วมมือจากสถาบันการศึกษานานาชาติสองแห่ง ได้แก่ University of Technology เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย และ University of Bologna ประเทศอิตาลี ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวเปิดสอนในระดับปริญญาตรี มีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบสหวิทยาการ โดยมุ่งเน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเนื้อหาภาคทฤษฎี หลักสูตรมุ่งเน้นการสร้างความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจ (business management) การวางแผนสิ่งแวดล้อม (environment planning) เศรษฐศาสตร์

(economics) จิตวิทยา (psychology) วัฒนธรรมศึกษา (cultural studies) ภูมิศาสตร์ (geography) การตลาดและการจัดการ (marketing and management) รวมไปถึงวิชาเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆด้วย อาทิ การบินและการขนส่ง (airlines and transportation) การปฏิบัติการการท่องเที่ยว (tour operations) การต้อนรับและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว (hospitality and attractions management)

ปัจจุบัน หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management) มีอาจารย์ประจำหลักสูตรทั้งสิ้น 21 คน ประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตรหลักๆทั้งสิ้น 8 คน และอาจารย์ชั่วคราวทั้งสิ้น 13 คน อนึ่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรหลักในที่นี้หมายถึงผู้ที่ได้รับการยกย่องและรับราชการ ซึ่งได้รับการคัดเลือกอย่างเป็นทางการและได้รับการยอมรับจากกระทรวงศึกษาธิการเยาวชนและกีฬา (MoEYS) ขณะที่อาจารย์ชั่วคราว หมายถึงบุคคลที่มีความรู้ความสามารถหรือเป็นผู้มีชำนาญจากหน่วยงานและสถานประกอบการชั้นนำด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการในประเทศกัมพูชา ที่ผ่านการยอมรับจากสถาบันการศึกษา ซึ่งมีคุณวุฒิระดับปริญญาโทขั้นต่ำจากสถาบันการศึกษาระดับสูงที่ผ่านการยอมรับทั้งในและต่างประเทศ โดยอาจารย์เหล่านี้ก่อนเข้ารับตำแหน่งอาจารย์ชั่วคราว ต้องผ่านการตรวจสอบและกระบวนการสรรหาประจำปีที่จัดขึ้นโดยกระทรวงศึกษาธิการเยาวชนและกีฬา (MoEYS) และคณะกรรมการสรรหาของมหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPPs) ตลอดจนสถาบันพันธมิตรรวมถึงองค์กรภาคประชาสังคมกระทรวงและภาคเอกชน

เหตุผลที่ต้องมีอาจารย์ชั่วคราวสำหรับร่วมกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพราะนอกเหนือจากการเรียนการสอนภาคทฤษฎีแล้ว นักศึกษาในหลักสูตรจำเป็นต้องเรียนวิชาภาคปฏิบัติทั้งในกลุ่มวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ดังนั้น อาจารย์ชั่วคราวจึงเป็นกลุ่มคนที่หลักสูตรต้องการสรรหาเพื่อช่วยในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงพบว่าอาจารย์ทั้ง 13 คน ส่วนใหญ่มาจากภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง

จุดเด่นของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพนมเปญนอกเหนือ การกำหนดกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายซึ่งไม่ได้มาจากเฉพาะกลุ่มนักวิชาการ ทว่ามาจากหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการด้วยขณะเดียวกัน การกำหนดโครงสร้างการเรียนการสอนของหลักสูตรก็นับเป็นจุดสำคัญของหลักสูตรที่นี่เช่นกัน ดังเห็นได้จากรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นสอนเพียงภาคเช้า ส่วนภาคบ่ายนักศึกษาของหลักสูตรจะเข้าสู่เวลาปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงานหลักที่นักศึกษาของหลักสูตรหรือโดยรวมของนักศึกษาในประเทศกัมพูชาที่ส่วนใหญ่เรียนควบคู่ไปกับการทำงานประจำ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่านักศึกษากว่าร้อยละ 90 ของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว เป็นผู้ที่ทำงานประจำในหน่วยงานภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยส่วนมากกระจุกตัวตามธุรกิจโรงแรมในกรุงพนมเปญเป็นหลัก นั่นหมายความว่านักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรนั้นเป็นผู้มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ตรงและใกล้ชิดกับงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่แล้ว ซึ่งเมื่อสำเร็จการศึกษานักศึกษาเหล่านี้จึงไม่จำเป็นต้องสมัครงาน แต่จะต้องแข่งขันเพื่อเลื่อนตำแหน่งในตำแหน่งที่สูงขึ้น อย่างไรก็ดี เมื่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสกว้างสำหรับนักศึกษาเช่นนี้ หลักสูตรเน้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนด้านเนื้อหาสาระด้านได้บ้าง ทั้งนี้จะนำเสนอในรูปแบบโครงสร้างหลักสูตรโดยจำแนกตามปีการศึกษาต่างๆ ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาอังกฤษ 1 English Language I	4
FGHI01	ประวัติศาสตร์ชาติกัมพูชา Cambodian History	2
FGPP01	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับปรัชญา Introduction to Philosophy	2
FGMA04	คณิตศาสตร์ทั่วไปและประยุกต์ General and Applied Mathematics	2
FGCS01	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Computer Applications	2
FGGE02	ภูมิศาสตร์ทั่วไป General Geography	2
FGSO01	ความรู้พื้นฐานทางสังคมวิทยา Fundamentals of Sociology	2
	วิชาหลัก Major Course	4
รวมหน่วยกิต		**20**

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาอังกฤษ 2 English Language II	4
FGKL01	วรรณคดีเขมร Khmer Literature	2
FGKL02	อารยธรรมและวัฒนธรรมเขมร Khmer Culture & Civilization	2
FGMA03	สถิติ Statistics	2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
FGES01	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม Fundamentals of Environment	1
FGBI01	ชีววิทยาทั่วไป General Biology	1
FGLI01	การใช้และการค้นคว้าห้องสมุด Using Library Resources	1
FGGE01	ประชากรศาสตร์ Demography	1
FGPS01	จิตวิทยาทั่วไป General Psychology	2
	วิชาหลัก Major Course	4
รวมหน่วยกิต		**20**

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 มุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ 1 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ ประวัติศาสตร์ชาติกัมพูชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับปรัชญา ความรู้พื้นฐานทางสังคมวิทยา และภูมิศาสตร์ทั่วไป กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ คณิตศาสตร์ทั่วไปและประยุกต์ และกลุ่มวิชาหลักในหลักสูตร ซึ่งตลอดหลักสูตรนักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

ขณะที่ ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานเฉพาะเป็นหลักเช่นกัน แต่เพิ่มเติมความรู้พื้นฐานในหมวดวิชาวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ 2 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ วรรณคดีเขมร อารยธรรมและวัฒนธรรมเขมร จิตวิทยา และประชากรศาสตร์ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และวิชาชีววิทยาทั่วไป ขณะเดียวกัน นักศึกษายังต้องเรียนในกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การใช้และการค้นคว้าห้องสมุด และสุดท้ายคือกลุ่มวิชาหลักของหลักสูตรรวมหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

อย่างไรก็ดี สำหรับภาคการศึกษาที่ 1 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่เน้นการสร้างปูองค์ความรู้พื้นฐานทางด้านทฤษฎี ซึ่งเป็นองค์ความรู้สำคัญของการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นสำคัญ ดังพิจารณาได้จากรายวิชาภาษาอังกฤษ 1 และ 2 ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ รายวิชาประวัติศาสตร์ชาติกัมพูชา ปรัชญา วรรณคดีเขมร ตลอดจนวิชาวัฒนธรรมและอารยธรรมในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ และรายวิชาคณิตศาสตร์ทั่วไปและประยุกต์ สถิติ ตลอดจนคอมพิวเตอร์ทั่วไป ล้วนมีความสำคัญต่อการ

เรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งสิ้น ซึ่งจะเน้นหนักในช่วงชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และ 4

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาทั่วไป 3 General Language III	2
Major Courses		
HTO201	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและระบบการท่องเที่ยว Introduction to Travel and the Tourism System	3
HTO202	ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกัมพูชา The Cambodian Tourism Product	3
HTO203	การท่องเที่ยว รัฐ และนโยบาย Tourism, Government and Policy	3
HTO204	หลักการจัดการ Principles of Management	3
HTO205	หลักการตลาด Principles of Marketing	3
HTO206	การท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม Tourism and the Environment	3
รวมหน่วยกิต		**20**

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาทั่วไป 4 English Language IV	2
Major Courses		
HTO207	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management	3
HTO208	เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว Information Technology for Tourism	3
HTO209	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Introduction to Sustainable Tourism	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
HTO210	หลักการบัญชีเพื่อธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว Principles of Accounting for Hospitality and Tourism	3
HTO211	การท่องเที่ยวนานาชาติ International Tourism	3
HTO212	สำนักงานท่องเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว Travel Agency and Tour Operations	3
รวมหน่วยกิต		**20**

สำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 พบหลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 2 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาทั่วไป 3 และกลุ่มวิชาหลักในหลักสูตร ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและระบบการท่องเที่ยว วิชาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกัมพูชา วิชาการท่องเที่ยว รัฐ และนโยบาย และวิชาการท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม 2) แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย วิชาหลักการจัดการ และวิชาหลักการตลาด ตลอดภาคการศึกษานักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ และวิชาชีพเฉพาะเป็นหลัก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาทั่วไป 4 ส่วนวิชาชีพเฉพาะจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาสำนักงานท่องเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่วนแขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวิชาหลักการบัญชีเพื่อธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว รวมหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
HTO313	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 English for Tourism I	3
Major Courses		
HTO301	ความรู้เบื้องต้นสำหรับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว Introduction to Research for Tourism	3
HTO302	ความสนใจพิเศษ Special Interest	3
	การตลาดเพื่อการบริการการท่องเที่ยว Marketing of Tourism Services	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
	การจัดการกลยุทธ์การท่องเที่ยว Strategic Tourism Management	3
HTO305	เศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว Tourism Economics	3
	ภาคการขนส่ง The Transport Sector	3
รวมหน่วยกิต		**21**

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
HTO314	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 English for Tourism II	3
Major Courses		
HTO307	การวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค Regional Tourism Planning	3
HTO308	สัมมนานักศึกษา Student Seminar Series	3
HTO309	การจัดการแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว Visitor and Attractions Management	3
HTO310	ความรู้เบื้องต้นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงมรดกทางวัฒนธรรม Introduction to Cultural Heritage Tourism	3
HTO311	การวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นกลาง Intermediate Research for Tourism	3
HTO312	การจัดการผลกระทบทางการท่องเที่ยว Tourism Impact Management	3
รวมหน่วยกิต		**21**

สำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1 พบหลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 2 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 และกลุ่มวิชาหลักในหลักสูตร ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นสำหรับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาภาคการขนส่ง 2) แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย วิชาการตลาดเพื่อการบริการการท่องเที่ยว วิชาการจัดการกลยุทธ์การท่องเที่ยว วิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว นอกจากนั้น นักศึกษายังต้องเรียนวิชาความสนใจพิเศษที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ

การบริการด้วย ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การศึกษาวิจัยในชั้นปีที่ 4 ก่อนสำเร็จการศึกษา ดังนั้นตลอดภาคการศึกษานักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 21 หน่วยกิต

ขณะที่ ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและวิชาชีพเฉพาะเป็นหลัก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาทั่วไป 4 ส่วนวิชาชีพเฉพาะจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาสำนักงานท่องเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่วนแขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวิชาหลักการบัญชีเพื่อธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว รวมหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Major Courses		
HTO401	ประเด็นศึกษาเกี่ยวกับกระแสการท่องเที่ยวโลก Global Issues in World Tourism	3
HTO402	การท่องเที่ยวโดยชุมชน Community Based Tourism	3
HTO403	การจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Sustainable Tourism Development and Management	3
HTO404	การจัดการนิทรรศการและการจัดประชุม Conference and Events Management	3
HTO405	การจัดการสถานตากอากาศและโรงแรม Hotel and Resort Management	3
HTO406	วิธีวิทยาการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นสูง Advanced Tourism Research Methods	3
HTO407	การจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว Financial Management for Tourism	3
รวมหน่วยกิต		**21**

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Major Courses		
HTO408	การจัดการโครงงาน Project Management	3
HTO409	ทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว Communication Skills for Tourism	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
	การฝึกปฏิบัติและการวิจัยภาคสนาม Field Research & Practicum	
HTO410	โครงงานวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Research Project	12
	ห้องปฏิบัติการ OR	
HTO411	การฝึกปฏิบัติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว Tourism Industry Practicum	12
รวมหน่วยกิต		**40**

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1 พบหลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนกลุ่มวิชาเฉพาะในหลักสูตรเป็นหลัก ประกอบด้วย วิชาประเด็นศึกษาเกี่ยวกับกระแสการท่องเที่ยวโลก วิชาการท่องเที่ยวโดยชุมชน วิชาการจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการจัดการนิทรรศการและการจัดประชุม วิชาการจัดการสถานตากอากาศและโรงแรม การจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาการจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว นอกจากนั้นหลักสูตรยังกำหนดให้นักศึกษาเรียนวิชาวิธีวิทยาการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นสูง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับสังคม โดยหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาคือ 21 หน่วยกิต ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 ทั้งสิ้น 40 หน่วยกิต ซึ่งเน้นหนักด้านการวิจัย เช่น วิชาการจัดการโครงงานวิชาการฝึกปฏิบัติและการวิจัยภาคสนาม วิชาโครงงานวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว ตลอดจนวิชาการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว ห้องปฏิบัติการ และการฝึกปฏิบัติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตร ของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ พบว่าหลักสูตรเน้นการจัดกระบวนการเรียนการสอนออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลัก ได้แก่ กลุ่มวิชาวิชาความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานทั่วไป กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ทั้งนี้ตามโครงสร้างหลักสูตรมุ้งเน้นการเรียนการสอนภาคทฤษฎีในระดับชั้นปีที่ 1 และ 2 ขณะที่วิชาภาคปฏิบัติเน้นสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 เป็นหลัก

อย่างไรก็ดี สำหรับรูปแบบการวัดและการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในหลักสูตรสาขาการจัดการการท่องเที่ยวนั้น ในแต่ละรายวิชานักศึกษาจะต้องสอบวัดความรู้ความสามารถคิดเป็นร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองานส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และสุดท้ายร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ซึ่งในภาคเรียนสุดท้ายของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะต้องนำเสนอผลการศึกษาวิจัยและการ

ฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานของธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ พร้อมจัดทำเป็นรูปเล่มและยื่นประกอบการสำเร็จการศึกษาในหลักสูตร

2. มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University)

มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา จัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น 9 คณะวิชา ประกอบด้วย 1. คณะศิลปศาสตร์ อักษรศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ (Faculty of Arts, Letters and Humanities) 2. คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Faculty of Business and Economic) 3. คณะนิติศาสตร์และการบริหารสาธารณะ (Faculty of Law and Public Affairs) 4. คณะศึกษาศาสตร์ (Faculty of Education) 5.คณะคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ (Faculty of Mathematics, Sciences and Engineering) 6. คณะนิเทศศาสตร์และสื่อสารมวลชน (Faculty of Communication and Media Arts) 7. คณะสังคมศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Faculty of Social Sciences and International Relations) 8. บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและเศรษฐศาสตร์ (Graduate School of Management and Economic) และ 9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ (Faculty of Architecture and Design)

สำหรับหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality Management) เปิดสอนภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Faculty Business and Economic) ร่วมกับ 6 หลักสูตร ประกอบด้วย 1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี (Bachelor of Arts in Accounting) 2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการธนาคารและการเงิน (Bachelor of Arts in Banking and Finance) 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (Bachelor of Arts in Business Administration) 4. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (Bachelor of Arts in Economics) 5. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเชิงธุรกิจ (Bachelor of Arts in Business Information System) 6. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด (Bachelor of Arts in Marketing)

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ จัดรูปแบบการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยกำหนดโครงสร้างการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร 4 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 130 หน่วยกิต ทั้งนี้ พิจารณาจากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอน ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
ANTH102	มานุษยวิทยาวัฒนธรรม Cultural Anthropology	3
KHMR110	เขมรศึกษา Khmer Studies	3
NATS102	วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม Environmental Science	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
ENGL110	ภาษาอังกฤษ 1: องค์ประกอบและการอ่าน English 1: Reading and Composition	
COMP110	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ Introduction to Computers	4
SOC110	เพศศึกษา Gender Studies	3
POL10	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ Introduction to Political Science	3
Oriented Courses Required by Faculty of Business and Economics		
MGT110	หลักการจัดการทั่วไป Management Principles	3
ACCT110	หลักการบัญชี 1 Accounting Principle I	3
รวมหน่วยกิต		**31**

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ ชั้นปีที่ 1 มุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ 1 (องค์ประกอบและการอ่าน) กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ มานุษยวิทยาวัฒนธรรม เขมรศึกษา เพศศึกษา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ได้แก่ วิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกลุ่มบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาหลักการจัดการทั่วไป และวิชาหลักการบัญชี 1 ซึ่งตลอดปีการศึกษา นักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 31 หน่วยกิต

อย่างไรก็ดี ในปีการศึกษาที่ 1 การจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่มุ่งเน้นการปูองค์ความรู้พื้นฐานทางด้านทฤษฎี ซึ่งเป็นองค์ความรู้สำคัญและเป็นพื้นฐานสำหรับการทำความเข้าใจในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ดังพิจารณาได้จากรายวิชาภาษาอังกฤษ 1 (องค์ประกอบและการอ่าน) ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ รายวิชามานุษยวิทยาวัฒนธรรม เขมรศึกษา เพศศึกษา ตลอดจนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ รายวิชาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม ในกลุ่มวิทยาศาสตร์ และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศพื้นฐาน รวมไปถึงวิชาการด้านการบริหารธุรกิจ ซึ่งนักศึกษาจะต้องเรียนเชิงลึกในชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

นักศึกษาชั้นปีที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
MATH210	พีชคณิตสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา College Algebra	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
ARIL210	การวิจัยเชิงวิชาการ: การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ Academic Research: Information Literacy	3
THM215	ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอาเซียน ASEAN Tourism Products	3
PHIL210	ตรรกวิทยาและการคิดเชิงวิพากษ์ Logic and Critical Thinking	3
PHIL212	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล Introduction to Ethics and Good Governance	3
THM225	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว Introduction to Tourism	3
HFT201	สุขศึกษาและสมรรถภาพทางกาย Health Education and Fitness	3
PSYC212	การเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล Personal Growth and Development	3
ACCT212	หลักการบัญชี 2 Accounting Principles II	3
HIST230	ประวัติศาสตร์กัมพูชา History of Cambodia	3
POL202	เศรษฐศาสตร์ การเมือง และรัฐ ในประเทศอาเซียน ASEAN Governments, Politics, and Economics	3
รวมหน่วยกิต		**33**

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 5 กลุ่มวิชาหลัก ประกอบด้วย กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ วิชาพีชคณิตสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การวิจัยเชิงวิชาการ: การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มวิชาตรรกวิทยา ได้แก่ วิชาตรรกวิทยาและการคิดเชิงวิพากษ์ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล วิชาประวัติศาสตร์กัมพูชา และวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง และรัฐ ในประเทศอาเซียน กลุ่มวิชาการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอาเซียน และวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ หลักการบัญชี 2 และสุดท้ายคือกลุ่มวิชาสุขศึกษา ได้แก่ วิชาสุขศึกษาและสมรรถภาพทางกายและวิชาการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล เป็นต้น ตลอดปีการศึกษาทั้งสิ้น 33 หน่วยกิต

อย่างไรก็ดี จากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ยังคงพบว่าหลักสูตรมุ่งเน้นการเรียนการสอนเพื่อปรับวิชาความรู้พื้นฐาน ทั้งนี้โดยใช้กระบวนการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก อนึ่งสำหรับวิชาหลักประจำหลักสูตรพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 เรียนเพียงสองวิชา

เท่านั้น กล่าวคือ วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และวิชาวิชาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ในรายวิชาทฤษฎีเหล่านี้อาจารย์ประจำรายวิชาเน้นถ่ายทอดและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นหลัก ในแต่ละรายวิชา นักศึกษาจะต้องสอบวัดความรู้คิดเป็นร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองาน ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และสุดท้ายร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

นักศึกษาชั้นปีที่ 3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM311	สถิติเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ Statistics for Tourism and Hospitality	3
THM312	มรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว Cultural Heritage and Tourism	3
THM313	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล Introduction to Interpersonal Communication	3
THM314	เศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 2 Tourism Economics 2	3
THM321	ผู้ประกอบการและการจัดการธุรกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการบริการ Entrepreneurship & Small Business Management in Hospitality Industry	3
THM322	การบริการลูกค้า Customer Service	3
THM323	การตลาด การขาย และการส่งเสริมการขายในธุรกิจบริการ Hospitality Marketing, Sales, and Promotion	3
THM324	การกำกับดูแลกิจการในธุรกิจบริการ/การจัดการทรัพยากรบุคคล Hospitality Supervision/HR	3
THM331	การจัดการบัญชีและการเงินในธุรกิจบริการ 3 Hospitality Accounting and Financial Management 3	3
THM332	องค์กรร้านอาหารและธุรกิจโรงแรม 3 Hotel and Restaurant Organizations 3	3
THM333	ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ Research Methodology in Tourism and Hospitality	3
รวมหน่วยกิต		**33**

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 3 กลุ่มวิชาหลัก ประกอบด้วย กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ วิชาสถิติเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ

กลุ่มวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ ได้แก่ วิชามรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว วิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 2 วิชาผู้ประกอบการและการจัดการธุรกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการบริการ วิชาการบริการลูกค้า วิชาการตลาด การขาย และการส่งเสริมการขายในธุรกิจบริการ วิชาการกำกับดูแลกิจการในธุรกิจบริการ/การจัดการทรัพยากรบุคคล วิชาการจัดการบัญชีและการเงินในธุรกิจบริการ 3 และวิชาองค์กรร้านอาหารและธุรกิจโรงแรม 3 และกลุ่มวิชาการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ วิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการตลอดปีการศึกษาทั้งสิ้น 33 หน่วยกิต

จากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านวิชาชีพเป็นหลัก ดังเห็นได้จากรายวิชาในกลุ่มการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนวิชาด้านการบริหารธุรกิจ สิ่งที่น่าสังเกตคือ วิชาส่วนใหญ่ที่ถูกกำหนดในโครงสร้างหลักสูตรสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 นั้นส่วนใหญ่เน้นกระบวนการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก ดังนั้นรูปแบบเกณฑ์การวัดและการประเมินผลส่วนใหญ่วัดจากการสอบภาคความรู้ ร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองาน ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

นักศึกษาชั้นปีที่ 4

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM411	การจัดการและปฏิบัติการธุรกิจที่พักตากอากาศและโรงแรม Hotel and Resort Operation and Management	3
THM412	การปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงานการท่องเที่ยว Travel Agency and Tour Operations	3
THM413	อุตสาหกรรมไมซ์ Events: Meetings, Conventions, and Exhibitions	3
THM414	การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการจัดการในธุรกิจการบริการ Hospitality Management Cost Analysis 4	3
THM421	การจัดการและปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า Front Office Operation and Management	3
THM422	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสิ่งแวดล้อม Ecotourism and the Environment	3
THM423	การวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค Regional Tourism Planning	3
THM424	การจัดการงานเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม Catering, Food, and Beverage Management	3
THM431	การพัฒนาและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว Development and Management of Visitor Attractions	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
MGT466	การจัดการและการพัฒนาทักษะภาวะการเป็นผู้นำ Management and Leadership Development Skills	3
THM432	การปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม Tourism & Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing), or	3
THM433	โครงงานวิจัยขั้นสูง Senior Research Project	3
รวมหน่วยกิต		**33**

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 2 กลุ่มวิชา ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ ได้แก่ วิชาการจัดการและปฏิบัติการธุรกิจที่พักตากอากาศและโรงแรม วิชาการปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงานการท่องเที่ยว วิชาอุตสาหกรรมไมซ์ วิชาการวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการจัดการในธุรกิจการบริการ วิชาการจัดการและปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า วิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสิ่งแวดล้อม วิชาการวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค วิชาการจัดการงานเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม วิชาการพัฒนาและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว วิชาการจัดการและการพัฒนาทักษะภาวการณ์เป็นผู้นำ และวิชาการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ส่วนกลุ่มที่สองคือวิชาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาโครงงานวิจัยขั้นสูง ตลอดปีการศึกษาทั้งสิ้น 33 หน่วยกิต

จากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านวิชาชีพเป็นหลัก ซึ่งวิชาส่วนใหญ่ที่หลักสูตรกำหนดให้ในโครงสร้างหลักสูตรส่วนใหญ่เน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยใช้เกณฑ์การวัดและการประเมินผลส่วนใหญ่วัดจากการสอบภาคความรู้ ร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองาน ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน อนึ่ง จากโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถจำแนกรายวิชาออกเป็นสองกลุ่มวิชาชีพหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว และกลุ่มวิชาชีพด้านธุรกิจโรงแรมและการบริการ อย่างไรก็ดี ในปีการศึกษานี้นอกจากนักศึกษาในหลักสูตรจะต้องเรียนกับอาจารย์ในหลักสูตร นักศึกษายังมีโอกาสได้เรียนกับบุคลากรที่มาจากหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เป็นองค์กรชั้นนำในกรุงพนมเปญด้วย นอกจากนี้ในช่วงปิดภาคการศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจะต้องผ่านการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในหน่วยงานที่ตนสนใจเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรจะคอยติดตามผลการฝึกประสบการณ์ทุกๆเดือนเพื่อประเมินความรู้และความสามารถของนักศึกษาร่วมกับผู้ประกอบการที่เป็นผู้บังคับบัญชางานขณะนักศึกษาฝึกงาน

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาที่หลักสูตรจัดกระบวนการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาในมหาวิยาลัยปัญญาศาสตราแห่งกัมพูชา พบว่า หลักสูตรมุ่งผลิตบัณฑิตทางด้านการเป็นนักวิชาการ นักการบริหารด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนนักวาง

แผนการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคมากกว่าการเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น มัคคุเทศก์ เป็นต้น

3. วิทยาลัยการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวและการโรงแรม (PSEI, School of Tourism and Hospitality)

เป็นสถาบันการศึกษาเอกชนที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2536 โดย Christian et Marie ชาวฝรั่งเศสร่วมกับสมาคม "Pour un Sourire d'Enfant" โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือเด็กยากจนและขาดแคลนทุนทรัพย์ในกรุงพนมเปญ จังหวัดเสียมเรียบหรือเสียมราฐ และจังหวัดสีหนุ ผ่านความร่วมมือกับรัฐบาลกัมพูชา

โรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยวจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระยะสั้นในด้านการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร ประกอบด้วยรายวิชาดังต่อไปนี้

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM411	การจัดการและปฏิบัติการธุรกิจที่พักตากอากาศและโรงแรม Hotel and Resort Operation and Management	3
THM412	การปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงานการท่องเที่ยว Travel Agency and Tour Operations	3
THM413	อุตสาหกรรมไมซ์ Events: Meetings, Conventions, and Exhibitions	3
THM414	การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการจัดการในธุรกิจการบริการ Hospitality Management Cost Analysis 4	3
THM421	การจัดการและปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า Front Office Operation and Management	3
THM422	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสิ่งแวดล้อม Ecotourism and the Environment	3
THM423	การวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค Regional Tourism Planning	3
THM424	การจัดการงานเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม Catering, Food, and Beverage Management	3
THM431	การพัฒนาและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว Development and Management of Visitor Attractions	3
MGT466	การจัดการและการพัฒนาทักษะภาวะการเป็นผู้นำ Management and Leadership Development Skills	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM432	การปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม Tourism & Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing), or	3
THM433	โครงงานวิจัยขั้นสูง Senior Research Project	3
รวมหน่วยกิต		**33**

4. วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (National Polytechnic Institute of Cambodia: NPIC)

วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (NPIC) จัดการเรียนการสอนทั้งในระดับการอบรมระยะสั้น หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง และหลักสูตรระดับปริญญาตรี ทั้งสิ้น 9 หลักสูตร ทั้งนี้หลักสตรอบรมระยะสั้น ได้แก่ หลักสูตรศิลปะการประกอบอาหาร (Culinary Arts) ซึ่งมีระยะเวลาในการเรียนการสอนตลอดหลักสูตรเพียง 3-6 เดือน เท่านั้น

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง ประกอบด้วย หลักสูตรวิศวกรรมยานยนต์ (Automobile Engineering) หลักสูตรการออกแบบและการผลิตโดยใช้คอมพิวเตอร์ (CAD/CAM) หลักสูตรวิศวกรรมโยธา (Civil Engineering) หลักสูตรวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Engineering) และหลักสูตรวิศวกรรมไฟฟ้า (Electrical Engineering)

ส่วนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ (Computer Science) หลักสูตรวิศวกรรมเครื่องกล (General Mechanical Engineering) และหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality)

สำหรับหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ จัดการเรียนการสอนขึ้นเพื่อตอบสนองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องของประเทศ โดยออกแบบโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการท่องเที่ยวและการบริการที่เกิดขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมากที่สุด ทั้งนี้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถเข้าทำงานได้ทั้งในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐและเอกชน ดังนี้

ธุรกิจโรงแรมและที่พัก (Accommodations Hotels) ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Clerk) พนักงานรับจองที่พัก (Reservationists) ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor) พนักงานขาย (Sales Representative) ผู้จัดการห้องอาหาร (Catering Manager) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) พนักงานขนสัมภาระ (Concierge) ผู้บริหาร (Executive Officer)

ธุรกิจการท่องเที่ยว (Tourism support) ได้แก่ ที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว (Travel Counselor) ตัวแทนพนักงานขาย (Independent Sales Agent) พนักงานรับจอง (Reservation

Sales Agent) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบอัตโนมัติ (Automation Specialist) พี่เลี้ยงด้านการท่องเที่ยว (Tour Escort) มัคคุเทศก์ (Tour Guide) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว (Entrepreneur)

ธุรกิจการขนส่ง (Transportation) ได้แก่ พนักงงานจองตั๋วโดยสาร (Reservationists) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบอัตโนมัติ (Automation Specialist) พนักงานบริการลูกค้า (Customer Sales Agent) พนักงานต้อนรับบนห้องโดยสาร (Onboard Service) (เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) ตัวแทนพนักงานขาย (Sales Representative) ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว (Ticket Agent)

ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Bar) ได้แก่ แคชเชียร์ (Cashier) บริกร (Waiter/Waitress) พนักงานรับจอง (Reservationists) กัปตันประจำห้องอาหาร (Wait-captain) ตัวแทนการขายและบริการลูกค้า (Customer Sales Agent) ตัวแทนการจัดจำหน่าย (Sales Representative) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) ผู้จัดการห้องครัว (Catering Manager)

ธุรกิจการจัดประชุมและเทศกาลพิเศษ (Special Events and Conferences Festivals) ได้แก่ พนักงานการจัดประชุม การจัดแสดงสินค้า (Conventions Trade Shows) (เช่น นักวางแผนการจัดประชุมและสัมมนา (Event Planner) ผู้รับรองแขก (Hostess) ผู้จัดการฝ่ายอำนวยความสะดวกการจัดประชุม (Convention Service Manager) (Convention Sales Representative)

วารสารทางการค้า (Journalism Trade) ได้แก่ magazines, guidebooks, travel books, and Web sites ได้แก่ นักเขียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Travel writer) หนังสือคู่มือนำเที่ยว (Guidebook writer) ช่างภาพ (photographer) ผู้เชี่ยวชาญด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Advertising or public relations specialist) นักเขียนอิสระ (Freelance writer) สิ่งตีพิมพ์ทางการค้า (Trade publications) นักเขียนและออกแบบแผ่นพับ (Brochure copy writer)

นันทนาการ (Recreation) ในสถานที่ต่างๆ เช่น สวนสนุก (Theme parks) พิพิธภัณฑ์ (Museums) สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural attractions) พื้นที่เล่นสกี (Ski areas) กอล์ฟและเทนนิสรีสอร์ท (golf and tennis resorts) และบ่อนการพนัน (Casinos) ตัวอย่างอาชีพได้แก่ ผู้แทนการขายและการตลาด (Marketing and sales representative) กลุ่มการขาย (Group sales) บริการนำเที่ยว (Guide services) ผู้จัดการ (Manager)

หน่วยงานของรัฐ (Government) ทั้งในระดับรัฐส่วนกลางและท้องถิ่น ตัวอย่างอาชีพ ได้แก่ พนักงานองค์กรการบริหารการท่องเที่ยวและการเดินทาง (Travel and Tourism Administration staff) เจ้าหน้าที่อุทยาน (National Park Service staff) เจ้าหน้าที่ศุลกากร (Customs) ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (Airport director) เจ้าหน้าที่การประชุมและผู้เยี่ยมชม (Convention and visitors bureau staff)

ธุรกิจบนอินเตอร์เน็ต (Internet-based Business) เช่น อาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน (Airlines) บริษัทนำเที่ยว (Travel agencies) การท่องเที่ยว (Tour operators) ธุรกิจโรงแรมและที่พักตากอากาศ (Hotels and Resorts) ตัวอย่างอาชีพ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ (Computer specialist) นักพัฒนาระบบเว็บไซต์ (Web-site developer) นักตรวจแก้เนื้อหา (Content editor) ผู้ประกอบการธุรกิจ (Entrepreneur)

ปัจจุบันหลักสูตรระดับปริญญาตรีเปิดสอนเฉพาะหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ โดยออกแบบโครงสร้างหลักสูตรประกอบด้วยกลุ่มวิชาความรู้ทั่วไป กลุ่มวิชาพื้นฐาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

กลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป (General Subject) ประกอบด้วย วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) วิชาภาษาเกาหลี (Korean) วิชาสถิติและคณิตศาสตร์เพื่อการบริหารธุรกิจ (Business Mathematics and Statistics) วิชาสุขศึกษาและพลศึกษา (Physical Education) วิชาดนตรี (Music) วิชาวิจิตรศิลป์(Fine Art) วิชาวัฒนธรรมและสังคม (Cultural and Society) และวิชาสิ่งแวดล้อม (Environment)

กลุ่มวิชาพื้นฐาน (Basic Subject) ประกอบด้วย วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ (Service English) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด และเอ็กเซล (MS Word and Excel) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้โปรแกรมพาวเวอร์พ็อยต์ (MS Powerpoint) วิชาหลักการตลาดทั่วไป (Principle of Marketing) วิชาหลักการจัดการทั่วไป (Principle of Management) วิชากฎหมายธุรกิจ (Business Law) วิชาการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา (Tourism Geography in Cambodia) วิชาประวัติศาสตร์กัมพูชา (Cambodia History) และวิชาศิลปะและอารยธรรมของประเทศกัมพูชา (Art & Civilization of Cambodia)

ส่วนวิชาหลัก (Major Subject) ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ (Introduction to Tourism and Hospitality Industry) วิชาธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจการบริการ (The Business of Tourism and Hospitality) วิชาพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการท่องเที่ยว (Consumer Behavior for Tourism) วิชาเศรษฐศาสตร์มหภาค (Micro Economics) วิชาผู้ประกอบการและเทคนิคการประกอบธุรกิจ (Business Techniques and Entrepreneurship) วิชาการจัดการโลจิสติกส์ (Logistic Management) วิชาหลักการบัญชี (Principle of Accounting) วิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค (Macro Economics) วิชาสินค้าและคุณภาพการบริการ (Productivity and Service Quality) วิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting) วิชามารยาทและทักษะการสื่อสาร (Communication Skills and Etiquette) วิชาการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations) วิชาระบบการจัดการทรัพย์สิน (Property Management Systems (roomMaster 2000)) วิชาการจัดการการเงิน (Financial Management) วิชาการจัดการและการออกแบบรายการอาหาร (Menu Designs and Management) วิชาการปฏิบัติงานแม่บ้าน (Housekeeping Operations) วิชาตั๋วเครื่องบินโดยสาร (ระบบอมาดิอุส) (Airline Ticketing (Amadeus System)) วิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Economic) วิชากฎหมายและข้อบังคับทางการท่องเที่ยว (Tourism Regulation and Law) วิชาการปฏิบัติการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Operations) วิชาการปฏิบัติการธุรกิจการท่องเที่ยวของหน่วยงานการท่องเที่ยว (Business of Travel Agency Operations)

4.2 ประเทศลาว

นับตั้งแต่ที่รัฐบาลลาว ผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังมติกองประชุมใหญ่คณะบริหารงานศูนย์กลางพรรค ครั้งที่ 2 สมัยที่ 6 ปี 2543[1] ซึ่งได้กำหนดให้แขนงการท่องเที่ยวเป็นแขนงการสร้างรายได้ที่สำคัญในเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อจะนำไปแก้ไขความยากจนของประเทศโดยการเร่งดำเนินการพัฒนาและจัดระบบแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติควบคู่ไปกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่อย่างยั่งยืน ภายใต้การกระตุ้นให้ประชาชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้น ส่งผลทำให้แหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นสามารถสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ชุมชนและสังคมอย่างยาวนาน องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ หรือ อ.ท.ช จึงได้นำเอานโยบายของรัฐบาลในแง่การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวมาเป็นแผนการปฏิบัติ โดยการสร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นที่รองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะในปี 2542-2543 รัฐบาล สปป.ลาว ได้ประกาศให้เป็นปีท่องเที่ยวลาว (Visit Laos Year) อย่างเป็นทางการ ทำให้ สปป.ลาว ในขณะนั้นมีนักท่องเที่ยวต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งนำรายได้อันมหาศาลกระทั่งกลายขึ้นเป็นอุตสาหกรรมอันดับหนึ่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ

จากเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลลาวจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าว สปป.ลาว กลับยังคงมีปัญหามากมายสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีความรู้ความสามารถและทักษะวิชาชีพทางด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นปัญหาดังกล่าว รัฐบาลลาวในขณะนั้นเห็นว่า แม้การท่องเที่ยวจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศมากเพียงใด หากคนลาวส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทิศทางและแนวโน้มการท่องเที่ยวของชาติที่กำลังเติบโต ซึ่งนำรายได้มหาศาลนั้นคงจะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลาสั้นๆเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงเกิดความเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจำเป็นที่ต้องให้การศึกษาแก่ทุกคนในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ภายใต้การจัดตั้งหลักสูตรวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีในสถาบันการศึกษา

---

[1] มติฉบับนี้เป็นกำหนดงานบริการโดยปะกอบด้วย การธนาคาร การค้า และการท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นหนึ่งในแผนการปฏิบัติงานสำคัญของชาติ ที่รัฐมุ่งนำมาเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยมีนโยบายด้านการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ได้แก่ 1. กำหนดประเภทการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพื่อเป็นการฟื้นฟู และอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเหมาะสมกับสภาพการท่องเที่ยวของลาว ทั้งนี้ประเภทการท่องเที่ยวที่รัฐบาลลาวได้กำหนดมี 3 ประเภทหลักๆ ประกอบด้วย การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 2. การส่งเสริมการลงทุน รัฐบาล สปป.ลาว ได้มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนของทุกภาคส่วนเศรษฐกิจ ทั้งภายในและต่างประเทศ เข้าในแขนงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและพร้อมกับการสร้างมาตรฐานทางการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น 3. สร้างเงื่อนไข และสิ่งอำนวยความต่างๆให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้นว่า การอำนวยความสะดวกในหารเข้า-ออกเมือง การรับประกันความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการรับประกันความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม 4. ส่งเสริมการลงทุนสร้างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง การรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของลาว และการสร้างความประทับใจและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น 5. รัฐบาลลาวได้ส่งเสริมและผลักดันให้การท่องเที่ยวเป็นแขนงธุรกิจที่มีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดทั้งในแง่ของการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราสำหรับการพัฒนาและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจอื่นๆ ตลอดจนกลไกในการสร้างงานและการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ และ 6. ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ปกปักรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติลาวให้เกิดความยั่งยืน

ระดับอุดมศึกษาเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรจะต้องสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาล ตลอดจนความต้องการของผู้ประกอบการและความต้องการของนักท่องเที่ยว

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป. ลาว พบว่ามีหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของ สปป.ลาว คือกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism: MICT) ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญในการเปิดหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ระยะสั้น (6 เดือน) สำหรับบุคคลทั่วไป และหน่วยงานต่อมาคือสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยปัจจุบันพบมีการจัดการเรียนการสอนหลักๆ สองหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรระดับปริญญาตรี (4 ปี) และหลักสูตรระดับอาชีวศึกษา (2 ปี) ดังนี้

หลักสูตรระดับปริญญาตรี มีการจัดการเรียนการสอนหลักๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรม (Bachelor of Arts Program in Tourism and Hotel Administration) ภายใต้การบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์สังคม (Faculty of Social Sciences) และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Bachelor Program in Ecotourism) ภายใต้การบริหารงานของคณะป่าไม้ (Faculty of Forestry) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Bachelor of Arts in Tourism and Hotel Management) ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว (Faculty of Economic and Tourism) สุดท้ายคือมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในสาขาการบริหารท่องเที่ยว (Bachelor of Arts in Tourism Administration) และสาขาการบริหารโรงแรม (Bachelor of Arts in Hotel Administration) ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ (Faculty of Business Administration)

ขณะที่หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา พบหลักๆ มีการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ทั้งนี้หลักสูตรที่เปิดสอนคือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง (หลักสูตร 2 ปี) โดยจำแนกหลักสูตรการเรียนการสอนออกเป็นทั้งสิ้น 4 สาขาวิชาหลัก ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

จากข้อมูลดังกล่าว เผยให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศ สปป. ลาว ยังมีข้อจำกัดค่อนข้างมาก โดยนัยนี้หมายถึงจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง ดังตัวเลขการรายงานของกรมการพัฒนาการท่องเที่ยว (Tourism Development Department, 2015, p.15) ของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism) ซึ่งเปิดเผยตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว ในช่วงปี 2008-2015 โดยระบุว่าปี 2008 สปป.ลาว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 1,736,787 คน ปี 2009 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน ขณะที่ปี 2010 พบมีทั้งสิ้น

2,513,028 คน ปี 2011 มีสูงถึง 2,723,564 คน ปี 2012 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 3,330,072 คน ปี 2013 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3,779,490 คน ส่วนปี 2014 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 4,158,719 คน และปี 2015 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4,684,429 คน ทั้งนี้ จากจำนวนตัวเลขของนักท่องเที่ยวดังกล่าวส่งผลให้ สปป.ลาว มีรายได้จากการท่องเที่ยวโดยปี 2008 สปป.ลาว ได้รับรายได้สูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2009 เกิดรายได้สูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2010 สปป.ลาว ได้รับรายได้ทั้งสิ้น 381,669,031 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะที่ปี 2011 พบทั้งสิ้น 406,184,338 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนปี 2012 พบทั้งสิ้น 506,022,586 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2013 มีรายได้สูงถึง 595,909,127 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนปี 2014 เกิดรายได้สูงถึง 641,636,543 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และปี 2015 สปป.ลาว มีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวสูงที่สุดถึง 725,365,681 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทว่าเมื่อพิจารณาจากจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว กับจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เติบโตดังกล่าว เผยให้เห็นว่าการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของ สปป.ลาว นั้น ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวที่เติบโต หรือกล่าวให้ถึงที่สุดคือขาดแคลนขั้นวิกฤติเสียด้วยซ้ำ

คำถามที่น่าสนใจเกิดขึ้นตามมาคือ ท่ามกลางการพัฒนาและผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ยึดโยงกับสถาบันการศึกษาที่มีจำนวนจำกัดข้างต้นนั้น สถาบันการศึกษาของลาวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับอาชีวศึกษามีกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชาติอย่างไร ทั้งความรู้ด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ทั้งนี้จะนำเสนอกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยจำแนกเป็นสถาบันการศึกษา ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos)

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว หรือ “มหาวิทยาลัยสร้างครู” เป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกของ สปป. ลาว ที่เปิดแขนงวิชาการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ สาขาการบริหารการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรม ซึ่งเปิดหลักสูตรตั้งแต่ปี 2005 เป็นต้นมา ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (Faculty of Economics and Business Administration) ปัจจุบันอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์สังคม (Faculty of Social Sciences)

หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรมของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวนั้น การเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 4 ปี) ภายใต้การบริหารงานของของคณะวิทยาศาสตร์สังคม หลักสูตรนี้เกิดขึ้นจากผลงานวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาของรองศาสตราจารย์คำพู เพ็ดไซสี เรื่อง “ความเป็นไปได้ของการสร้างหลักสูตรการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว” ประธานหลักสูตรคนปัจจุบันซึ่งเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยของ สปป. ลาว คนแรกที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และผ่านการสอบชิงทุนจากรัฐบาลเยอรมันไปศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Khamphou Phetxaysy, 2560: interview)

ทั้งนี้ เนื่องจากวิทยานิพนธ์ของรองศาสตราจารย์คำพูเผยให้เห็นผลกระทบทางบวกและทางลบ และสภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป. ลาวว่ากำลังเผชิญปัญหาอะไรและเกิดจากสาเหตุใด

ดังนั้นภายหลังจากนำเสนอคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จึงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวและผลักดันเพื่อจัดตั้งหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรมในมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวขึ้น

ภายหลังการจัดตั้งหลักสูตรพบว่า ในปีการศึกษาแรกพบมีนักศึกษาทั้งสิ้น 600 คน ทว่าในช่วงเวลาดังกล่าวอาจารย์ประจำหลักสูตรมีเพียงสอนคนเท่านั้น ได้แก่ รองศาสตราจารย์คำพู เพ็ดไซสี และอาจารย์จันทร์เพ็ง ปัจจุบันกำลังลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยบูรพาจากเงื่อนไขการขาดแคลนคณาจารย์ หลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม คณะวิทยาศาสตร์สังคม จึงใช้วิธีการเชิญคณาจารย์จากคณะเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะสถาปัตยกรรมมาช่วยการสอน

แม้คณาจารย์ดังกล่าวไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยตรง แต่รองศาสตราจารย์คำพู เพ็ดไซสี จะใช้วิธีการอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวระยะสั้นให้คณาจารย์เหล่านั้น จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอน นอกจากนั้น คณาจารย์ในหลักสูตรก็พยายามแสวงหาความรู้ด้วยการเข้าไปเข้าร่วมอบรมกับองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)

อนึ่ง โครงสร้างหลักสูตรสำหรับการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จำแนกรูปแบบการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนสำคัญๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมระยะสั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เน้นการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไป ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐาน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 เน้นการเรียนการสอนวิชาเอกเฉพาะ ซึ่งนักศึกษาชั้นปี 3 นอกเหนือจากการเรียนวิชาเอกเฉพาะแล้วนั้น จะต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นระยะเวลา 1 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว (Sangthong Phoummavong, 2560: interview)

สำหรับกระบวนการสอนในรายวิชาฝึกปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวและโรงแรม หลักสูตรมีห้องสำหรับการฝึกปฏิบัติการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม แต่ปัญหาที่พบคืออุปกรณ์ประกอบการเรียนวิชาการโรงแรมยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ส่วนด้านการสอนภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสเป็นหลักซึ่งเป็นภาษาที่สำคัญในการเข้าทำงานในสถานประกอบการภาคบริการใน สปป. ลาว

ขณะที่รายวิชาการท่องเที่ยว พบว่า หลักสูตรเน้นให้นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ทั้งนี้พิจารณาจากรูปแบบรายวิชาการทัศนศึกษานอกสถานที่ พบว่า หลักสูตรเช่าบริการบริษัทนำเที่ยวมาเป็นผู้ให้บริการและนำเที่ยว โดยนัยนี้นักศึกษาไม่ได้เป็นผู้จัดการและฝึกการประสานงาน และการนำเที่ยว ในทางกลับกันนักศึกษาจะต้องเขียนรายงานเพื่อประมวลองค์ความรู้จากการทัศนศึกษา และส่งอาจารย์ จากนั้นนำเสนอข้อมูลหน้าชั้นเรียนเพื่อประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยเหตุนี้ จากข้อมูลข้างต้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าภาพรวมของหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวนั้นให้ความสำคัญกับการศึกษาภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ ประการแรก ธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมระดับสี่ดาวและห้าดาวของประเทศ และบริษัทนำเที่ยวที่มีเครือข่ายระหว่างประเทศ ไม่เปิดรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่าหากนักศึกษาขาดทักษะการปฏิบัติงาน อาจมีผลกระทบต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ประการต่อมาจากโครงสร้างหลักสูตร พบว่าระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์มีระยะเวลาที่สั้นเกินไป ดังนั้น หากหน่วยงานภาคธุรกิจรับนักศึกษาเข้ามาฝึกว่า อาจจะก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหลักสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรมของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สาเหตุที่การออกแบบโครงสร้างหลักสูตรที่เน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติประการหนึ่งเป็นเพราะ หลักสูตรขาดบุคลากรที่สำเร็จด้านการโรงแรมโดยตรง เพราะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาการโรงแรมในปัจจุบันคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีผลงานการวิจัยเกี่ยวกับโรงแรม ดังนั้น กระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ยังต้องอาศัยการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาการบริหารงานโรงแรมมาบรรยาย เช่น กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว อาจารย์จากสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (LANITH) และคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งการเชิญวิทยากรนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาคประกอบการในต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็ทำกับหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศด้วย ตัวอย่างเช่น โรงแรมทวีโชค เมืองวังเวียง สปป.ลาว เป็นต้น

2. มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanuvong University)

มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม สังกัดคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว ในอนาคตนี้จะถูกยกระดับให้เป็นหลักสูตรสำคัญ (priority) ของมหาวิทยาลัยควบคู่ไปกับสาขาวิศวกรรมโยธา ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่มีชื่อเสียงและสร้างชื่อให้กับมหาวิทยาลัย (Lamphoune Xayvongsa, 2560: interview)

รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนมีลักษณะคล้ายคลึงกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว กล่าวคือแบ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ภาพรวมของหลักสูตรเน้นการสอนภาคทฤษฎี และเน้นองค์ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ส่วนการฝึกประสบการณ์นั้นค่อนข้างน้อยเป็นข้อจำกัดสำคัญเช่นกัน กล่าวคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 เน้นการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากนั้นเป็นการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานภาคธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวระยะ 1 เดือน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะเน้นวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม การทัศนศึกษา และการฝึกประสบการณ์ระยะเวลา 2 เดือน นอกจากนั้นยังมีรายวิชาวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมด้วย

สำหรับการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนวิชาภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศสให้กับนักศึกษา ขณะเดียวกันก็เปิดอบรมภาษาเกาหลีระยะสั้นสำหรับนักศึกษาที่สนใจอีกด้วย

ปัญหาของการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมอยู่หลายประการ กล่าวคือ ปัญหาประการแรกคือ ด้านบุคลากรพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ของหลักสูตรมีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด เช่น สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททางด้านภูมิศาสตร์ และด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทว่าต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนในรายวิชาการท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาที่ตามคือความรู้ที่ถ่ายทอดให้กับนักศึกษานั้นจึงเน้นความรู้ภาคทฤษฎีเป็นมากกว่าความรู้ภาคปฏิบัติ ประการต่อมาคือพบว่า จำนวนอาจารย์ผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาเรื่องการควบคุมดูแลนักศึกษาในหลักสูตรที่ไม่ทั่วถึง (Yingxong Thanongsack, 2560: interview)

ด้านเงินทุนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และอุปกรณ์การเรียนการสอนวิชาการโรงแรมพบว่า หลักสูตรขาดเงินทุนสำหรับการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจการท่องเที่ยวมาบรรยายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้กับนักศึกษา และซื้ออุปกรณ์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ดังนั้นหลักการในการเพิ่มทักษะทางด้านวิชาชีพ มหาวิทยาลัยจะส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษาทำงานพิเศษควบคู่กับการเรียนในหลักสูตร โดยใช้วิธีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาคธุรกิจโรงแรมร้านอาหาร และบริษัทนำเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชา อนึ่งจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นหลัก ดังนั้นทักษะส่วนใหญ่ที่นักศึกษาของหลักสูตรการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์จะมีความถนัดด้านบริหารธุรกิจในโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าด้านบริการนำเที่ยว

จากข้อมูลการสัมภาษณ์อาจารย์ Khanthaly Mixaykon อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งกล่าวว่า “...หลักสูตรจะเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว โดยการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียง ทั้งนี้นักศึกษาแม้จะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เอง ทว่าจะได้เห็นวิธีการทำงานของมัคคุเทศก์อย่างใกล้ชิด เพราะการทัศนศึกษาหลักสูตรจะใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จ เมื่อจบการทัศนศึกษา นักศึกษาจะต้องเขียนรายงานส่งอาจารย์ ส่วนวิชาการบริหารธุรกิจโรงแรม หลักสูตรมุ่งเน้นให้นักศึกษาไปฝึกทักษะจริงในธุรกิจโรงแรมในเมืองหลวงพระบางในระยะเวลาสั้นๆ ขณะที่นักศึกษาบางส่วนของหลักสูตรก็จะทำงาน ชั่วคราว (part time) ในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารหรือร้านอาหารในเมืองหลวงพระบางด้วยและส่งเสียตัวเองระหว่างเรียน ดังนั้นนักศึกษากลุ่มนี้จะได้รับประสบการณ์ตรงและเข้าใจกระบวนการทำงานในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นอย่างดี เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษากลุ่มนี้ก็จะได้โอกาสในการถูกคัดเลือกเข้าทำงานในสถานดังกล่าวสูง...” (Khanthaly Mixaykon, 2560: interview)

อย่างไรก็ดี ข้อมูลข้างต้น เผยให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์มุ่งเน้นการเปิดโอกาสนักศึกษาเข้าไปทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมโดยตรง ซึ่งวิธีการดังกล่าวถือเป็นการปรับตัวของหลักสูตรและรูปแบบการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว

เหตุผลสำคัญที่นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมให้ความสนใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าธุรกิจนำเที่ยว เพราะใน สปป. ลาว นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์ หรือขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ในทางกลับกัน หากนักศึกษาต้องการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จะต้องไปฝึกอบรมกับกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเพิ่มเติมเป็นระยะเวลาหกเดือน ซึ่งในหนึ่งปีจะจัดอบรมเพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น ฉะนั้น จากเงื่อนไขดังกล่าว จึงส่งผลทำให้ สปป. ลาว ขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเป็นความท้าทายของสถาบันการศึกษาในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยว ใน สปป.ลาว และท้ายที่สุดอาจทำให้ สปป. ลาว ไม่สามารถก้าวข้ามและแก้ไขปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ไปได้ ยิ่งในกรณีของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองหลวงพระบาง เมืองมรดกโลกและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของ สปป. ลาว แต่พบว่าแม้จะมีหลักสูตรด้านการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม แต่กลับพบว่าไม่สามารถผลิตมัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ตลาดธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เลย ปัญหาดังกล่าวนี้จึงเป็นกำแพงปัญหาที่นับวันยิ่งสูงทวีคูณมากยิ่งขึ้นอย่างยากที่ก้าวข้ามไปได้ (Sangthong Sijongxay, 2560: interview)

3. มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University)

มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต ตั้งอยู่ในแขวงสะหวันเขต ทางตอนใต้ของ สปป. ลาว จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรม ภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ ทั้งนี้เปิดสอนตั้งแต่ปี 2011-2012 เป็นต้นมา ทั้งนี้ที่ผ่านมามีนักศึกษาตลอดหลักสูตรทั้งสิ้น 240 คน กล่าวคือในปี 2011-2012 หรือปีการศึกษาแรกของการเปิดหลักสูตรมีนักศึกษาทั้งสิ้น 60 คน ถัดมาในปี 2012-2013 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 รวมทั้งสิ้น 120 คน ปี 2013-2014 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 รวมทั้งสิ้น 180 คน และปี 2014-2015 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 รวมทั้งสิ้น 240 คน โดยนัยนี้กล่าวได้ว่าในปีการศึกษาหนึ่งหลักสูตรจะรับนักศึกษาเพียงปีการศึกษาละ 60 คน นั่นหมายความสองหลักสูตรมีนักศึกษารวมกันทั้งสิ้น 480 คน

หลักสูตรจำแนกการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จุดเด่นของของหลักสูตรดังกล่าวคือการมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และผลิตบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาดการท่องเที่ยว

การจัดตั้งหลักสูตรดังกล่าว มีสาเหตุมาจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของระบบการศึกษาขั้นสูง โดยเฉพาะแขนงวิชาทางการท่องเที่ยวและการบริการ กอปรกับความจำนวนนักศึกษาที่สนใจในสาขาดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆปี ซึ่งผลของอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นดังกล่าวมาจากนโยบายของรัฐบาล สปป. ลาว ที่ต้องการผลิตบุคลากรของชาติให้มีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรมเข้าสู่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี ซึ่งนำไปสู่ความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวมีทักษะสูง รัฐบาลจึงประกาศนโยบายเพื่อจัดตั้งหลักสูตรทางการศึกษาด้าน

การบริหารการโรงแรมขึ้นภายใต้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต

อนึ่ง นโยบายการจัดตั้งหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้น กล่าวได้ว่าเป็นผลพวงจากมติการประชุมใหญ่ของพรรคครั้งที่ 7 ครั้งที่ 8 และครั้งที่ 9 ซึ่งมติดังกล่าวให้ความสำคัญในการผลักดันให้ประเทศ สปป.ลาว กลายเป็นประเทศอุตสาหกรรมและเป็นประเทศที่มีความทันสมัย ทั้งนี้เพื่อนำประเทศหลุดจากประเทศที่ด้อยพัฒนา รัฐจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติในฐานะฟันเฟืองสำคัญในการยกระดับมาตรฐานของประเทศประการหนึ่ง รัฐจึงจัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ปี 2015-2020 ซึ่งเน้นหนักในเรื่องคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะการศึกษาขั้นสูงและอาชีวศึกษา ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตจึงเล็งเห็นว่าสาขาการบริหารการท่องเที่ยวและสาขาการบริหารการโรงแรมเป็นหนึ่งในสาขาวิชาที่มีความสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรท่องเที่ยวใน สปป.ลาว นับแต่นั้นเป็นต้นมาจึงเกิดการจัดตั้งหลักสูตรขึ้นมาตามมาตรฐานหลักสูตรแห่งชาติ ของกระทรวงศึกษาธิการและกีฬา (Ministry of Education and Sports) เพื่อสนับสนุนพรรคและรัฐบาลในการพัฒนาบุคลากรทางด้านวิชาการในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เพื่อให้สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของรัฐบาลและเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จุดมุ่งหมายสำคัญของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวและหลักสูตรการบริหารการโรงแรม คือ 1. มุ่งสร้างนักศึกษาให้เป็นพลเมืองที่ดี มีคุณสมบัติ มีแนวคิดการเมืองที่ถูกต้อง มีความจงรักภักดีต่อพรรคและรัฐบาล มีแนวคิดรักชาติ มีความสามัคคี รู้รักและปกปักรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของชาติ ตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจในความเป็นชาติลาว 2. มุ่งสร้างนักศึกษามีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการเกี่ยวกับการบริหารการท่องเที่ยว กระทั่งสามารถจัดตั้งปฏิบัติ และคุ้มครองด้านการท่องเที่ยวได้ 3. เพื่อผลิตบุคลากร พนักงาน ตลอดจนนักวิชาการบริหารการท่องเที่ยวให้มีความเข้มแข็ง สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ของพรรค และรัฐบาล ตลอดจนสามารถสร้างระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศเข้มแข็งทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ 4. ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรสามารถทำงานร่วมกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศ มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ดำเนินธุรกิจด้วยตนเองได้ ตลอดจนมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ กระทั่งมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้ สุดท้ายคือ 5. เป็นนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการบริหารและการบริการการท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี หลักสูตรบริหารการท่องเที่ยว จำแนกรายวิชาการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรออกเป็นทั้งสิ้น 4 หมวด ประกอบด้วย 1. หมวดวิชาความรู้ทั่วไป ทั้งสิ้น 19 หน่วยกิต 2. หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 37 หน่วยกิต 3. หมวดวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 71 หน่วยกิต และ 4. หมวดวิชาเลือก ทั้งสิ้น 5 หน่วยกิจ รวมทั้งสิ้นตลอดหลักสูตรคือ 132 หน่วยกิต

ขณะที่ หลักสูตรบริหารการโรงแรม จำแนกรายวิชาการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรออกเป็นทั้งสิ้น 4 หมวด ประกอบด้วย 1. หมวดวิชาความรู้ทั่วไป ทั้งสิ้น 19 หน่วยกิต

2. หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 41 หน่วยกิต 3. หมวดวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 66 หน่วยกิต และ 4. หมวดวิชาเลือก ทั้งสิ้น 4 หน่วยกิจ รวมทั้งสิ้นตลอดหลักสูตรคือ 130 หน่วยกิต

อย่างไรก็ตาม หมวดความรู้ทั่วไปที่นักศึกษาทั้งสองหลักสูตรจะต้องเรียน ประกอบด้วย วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป 1 (2 หน่วยกิต) ภาษาอังกฤษทั่วไป 2 (2 หน่วยกิต) ภาษาอังกฤษทั่วไป 3 (2 หน่วยกิต) วิชาคอมพิวเตอร์ทั่วไป (2 หน่วยกิต) วิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารเบื้องต้น (2 หน่วยกิต) วิชาหลักการตลาด (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้เกี่ยวกับการอ่าน และการใช้แผนที่ (2 หน่วยกิต) วิชาแรงงานศึกษา 1 (1 หน่วยกิต) วิชาแรงงานศึกษา 2 (1 หน่วยกิต) และรายวิชาการกายศึกษา (1 หน่วยกิต)

หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการโรงแรม (2 หน่วยกิต) วิชาภูมิศาสตร์ (2 หน่วยกิต) วิชาประวัติศาสตร์ลาว (2 หน่วยกิต) วิชากฎหมายธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชามานุษยวิทยา (2 หน่วยกิต) วิชาการเมืองลาว (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารจัดการสำนักงาน (2 หน่วยกิต) วิชาจิตวิทยาการบริการ (2 หน่วยกิต) วิชาสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (3 หน่วยกิต) วิชามนุษยสัมพันธ์ (2 หน่วยกิต) วิชาวัฒนธรรมลาว (2 หน่วยกิต) วิชาหลักการบัญชี (3 หน่วยกิต) วิชาสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชาการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (2 หน่วยกิต) และวิชาการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต)

ขณะที่ หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรม ประกอบด้วย วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการโรงแรม (2 หน่วยกิต) วิชาภูมิศาสตร์ (2 หน่วยกิต) วิชาประวัติศาสตร์ลาว (2 หน่วยกิต) วิชากฎหมายธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชามานุษยวิทยา (2 หน่วยกิต) วิชาการเมืองลาว (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารจัดการสำนักงาน (2 หน่วยกิต) วิชาจิตวิทยาการบริการ (2 หน่วยกิต) วิชาสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (2 หน่วยกิต) วิชามนุษยสัมพันธ์ (2 หน่วยกิต) วิชาวัฒนธรรมลาว (2 หน่วยกิต) หลักวิธีการศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวและการโรงแรม (2 หน่วยกิต) วิชาธุรกิจสินค้าที่ระลึก (2 หน่วยกิต) วิชาหลักการบัญชี (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการตัวแทนนำเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาสิ่งแวดล้อมด้านธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชาการปฐมพยาบาล (2 หน่วยกิต) และวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต)

สำหรับหมวดวิชาเฉพาะ พบว่านักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว จะต้องเรียนทั้งสิ้น 27 รายวิชา ประกอบด้วย วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 1 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 2 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 3 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 4 (3 หน่วยกิต) วิชาการวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาธุรกิจสินค้าที่ระลึก (2 หน่วยกิต) วิชาพนักงานนำเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการบัญชีเพื่อการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) การเงินเพื่อการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว (2 หน่วยกิต) วิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (2 หน่วยกิต) วิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

(2 หน่วยกิต) วิชาการตลาดการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชากฎหมายการท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการประชุม (2 หน่วยกิต) วิชาประวัติแหล่งท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาระเบียบวิธีวิจัย (3 หน่วยกิต) วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาการอนุรักษ์และการพัฒนาการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาฝึกหัดงาน (ไม่นับหน่วยกิต) และวิชาการเขียนรายงานจบชั้นการศึกษา (6 หน่วยกิต)

ขณะที่ นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรม จะต้องเรียนวิชาการบริหารการโรงแรมและห้องพัก (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มนานาชาติ (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการแผนกแม่บ้าน (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการแผนกส่วนหน้า (3 หน่วยกิต) วิชาการบัญชีสำหรับโรงแรม (3 หน่วยกิต) วิชาการเงินสำหรับโรงแรม (3 หน่วยกิต) วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบอาหาร (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดงานเลี้ยงอาหารในโอกาสต่างๆ (3 หน่วยกิต) วิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขนมหวานนานาชาติ (4 หน่วยกิต) วิชาการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (3 หน่วยกิต) วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3 หน่วยกิต) วิชาการศึกษาสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (2 หน่วยกิต) วิชาศิลปะการใช้ประชาสัมพันธ์และการต้อนรับ (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการธุรกิจสปา (3 หน่วยกิต) วิชาวัฒนธรรมลาว (2 หน่วยกิต) วิชาการจัดการประชุมสัมมนาต่างๆ (2 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 1 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 2 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 3 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 4 (3 หน่วยกิต) วิชาการฝึกงาน (ไม่นับหน่วยกิต) วิชาการเขียนบทรายงานจบชั้นการศึกษา (6 หน่วยกิต) และวิชาการวิจัย (3 หน่วยกิต)

ส่วนหมวดวิชาเลือก พบว่านักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว เรียนทั้งสิ้น 2 วิชา ประกอบด้วย วิชาการจัดการธุรกิจสปา (2 หน่วยกิต) และวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมการบริการ (3 หน่วยกิต) ขณะที่นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรมพบว่ามีเรียนทั้งสิ้น 2 วิชา ได้แก่ วิชาวิทยาศาสตร์และโภชนาการเกี่ยวกับอาหาร (2 หน่วยกิต) และวิชาการการจัดการคุณภาพธุรกิจการบริการ (2 หน่วยกิต)

ทั้งนี้ โครงสร้างการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว มีดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE11101	ภาษาอังกฤษทั่วไป I (General English I)	2 (0-4-0)	
FBA03CP11104	คอมพิวเตอร์ทั่วไป (General Computer)	2 (0-2-0)	
FBA03IE11105	เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (Introduction of Economics)	2 (1-2-0)	
FBA03IM11106	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร (Introduction of Management)	2 (2-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03MK11107	หลักการตลาด (Principle of Marketing)	2 (2-0-0)	
FBA03LP12203	ภูมิศาสตร์ลาว (Laos Geography)	2 (2-0-0)	
FBA03LH11204	ประวัติศาสตร์ลาว (Laos History)	2 (2-0-0)	
FBA03AN11206	มานุษยวิทยา (Anthropology)	2 (2-2-0)	
FBA03PG11207	การเมืองลาวและนโยบายรัฐ (Lao Political and Government's Policy)	2 (2-0-0)	
FBA03PG11109	แรงงานศึกษา 1 (Labor Education 1)	1 (0-0-3)	
FBA03PG11111	กายศึกษา (Psychological Education)	1 (0-2-0)	
รวม (Total)		**20 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE12102	ภาษาอังกฤษทั่วไป II (General English II)	2 (0-4-0)	
FBA03MR12108	ความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ (Arcview GIS Reading, Using the map and basics of Arcview)	2 (2-0-0)	
FBA03IT12201	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Introduction of Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03IH112202	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม (Introduction of Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03LB12205	กฎหมายธุรกิจ (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03HM12208	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	2 (2-0-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03PY12210	จิตวิทยาการบริการ (Psychology of Service)	2 (2-0-0)	
FBA03HR12212	มนุษยสัมพันธ์ (Human Relative)	2 (2-2-0)	
FBA03BE12216	สิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ (Business Environment)	2 (2-0-0)	
FBA02LE12110	แรงงานศึกษา 2 (Labor Education 2)	1 (0-0-3)	
รวม (Total)		**19 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE21103	ภาษาอังกฤษทั่วไป III (General English III)	2 (0-4-0)	
FBA03OM21209	การบริหารจัดการสำนักงาน (Office Management)	2 (2-0-0)	
FBA03SA21211	วิธีการทางสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (Ststistic Methodology and Access)	3 (2-2-0)	
FBA03LC$_1$21213	วัฒนธรรมลาว (Lao Culture)	2 (2-0-0)	
FBA03BS21306	ธุรกิจสินค้าที่ระลึก (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03AM21309	การจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency Management)	3 (2-2-0)	
FBA03FA21218	การปฐมพยาบาล (First Aid)	2 (2-0-0)	
FBA03TB21324	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior)	2 (2-0-0)	
FBA03EF21219	การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว (Tourism Business Management)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**21 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT22301	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว I (Foreign Language for Tourism I)	3 (2-2-0)	
FBA03AC22215	หลักการบัญชี (Accounting)	3 (2-2-0)	
FBA03LG22305	การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว (Planning and Listing of Guiding)	2 (2-0-0)	
FBA03SP22401	การจัดการธุรกิจสปา (Spa Business Management)	2 (2-0-0)	วิชาเลือก
FBA03MK22317	การตลาดการท่องเที่ยว (Marketing for Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03TT22319	การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation for Tourism)	3 (2-2-0)	
FBA03MM22320	การจัดการประชุม (Meeting Management)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**18 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT31302	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว II (Foreign Language for Tourism II)	3 (2-2-0)	
FBA03TG31307	พนักงานนำเที่ยว (Office Management)	3 (2-2-1)	
FBA03SD31308	การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Ecotourism and Sustainable Tourism Development)	3 (2-2-0)	
FBA03DC31325	การอนุรักษ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (Destination Development and Conservation)	3 (2-2-0)	
FBA03RM31322	ระเบียบวิธีวิจัย (Law in Business)	3 (2-2-0)	
FBA03GT31323	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Geography)	2 (2-0-0)	
รวม (Total)		**17 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT32303	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว III (Foreign Language for Tourism III)	3 (2-2-0)	
FBA03AT32310	การบัญชีสำหรับการท่องเที่ยว (Specific Accounting for Tour Guiding)	3 (2-2-0)	
FBA03FT32311	การเงินสำหรับการท่องเที่ยว (Specific Finance for Tour Guiding)	3 (2-2-0)	
FBA03DT32312	การท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว (Domestic Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03RF32313	ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Tourism Resource and Facility)	2 (2-0-0)	
FBA03PD32402	การพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมการบริการ (Personality Development on Service in Industry)	3 (2-2-0)	
FBA03PR32326	การฝึกงาน (Practical)	ไม่นับหน่วยกิต	
รวม (Total)		**16 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT41304	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว IV (Foreign Language for Tourism IV)	3 (2-2-0)	
FBA03TB41314	การจัดการธุรกิจนำเที่ยว (Tour Guiding Business Management)	2 (2-0-0)	
FBA03LT41318	กฎหมายการท่องเที่ยว (Law in Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03DP41315	การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว (Domestic Tourism)	3 (2-2-0)	
FBA03DP41321	ประวัติแหล่งท่องเที่ยว (Historical Tourist Site)	3 (2-0-1)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03PD41316	การอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Culture Destination Protection)	2 (2-0-0)	
รวม (Total)		**15 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03WP42327	การเขียนบทรายงานจบชั้นศึกษา (Graduate Project Final Report)	6 (0-2-18)	
รวม (Total)		**6 หน่วยกิต**	

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 ต้องเรียนวิชาความทั่วไปและวิชาพื้นเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาที่หลักสูตรมุ่งพัฒนานักศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาคอมพิวเตอร์ทั่วไป กลุ่มวิชาด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร และวิชาการการตลาด กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาภูมิศาสตร์ลาว วิชาประวัติศาสตร์ลาว วิชามานุษยวิทยา วิชาการเมืองลาวและนโยบายรัฐ และวิชาแรงงานศึกษา 1 สุดท้ายคือกลุ่มวิชาพลานามัย ได้แก่ วิชาพลศึกษา เป็นต้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 ยังคงมุ่งเน้นความรู้ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ภาษาอังกฤษทั่วไป กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ กลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชากฎหมายธุรกิจ วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวิชาสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ ขณะที่กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในภาคการศึกษาที่ 2 พบมีเพียงหนึ่งวิชาซึ่งน้อยกว่าภาคการศึกษาที่ 1 นั่นคือวิชาแรงงานศึกษา 2 เท่านั้น อนึ่ง สำหรับภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจะต้องเรียนวิชาพื้นฐานเฉพาะที่เกี่ยวกับการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย เป็นต้นว่า วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม และวิชาจิตวิทยาการบริการ เป็นต้น

สำหรับนักศึกษาชั้นที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 นักศึกษาจะเข้าสู่วิชาเรียนพื้นฐานวิชาเฉพาะและวิชาเฉพาะทางวิชาชีพเข้มข้นขึ้น โดยจำแนกกลุ่มวิชาที่นักศึกษาต้องเรียนทั้งสิ้นออกเป็นทั้งสิ้นกลุ่มวิชาหลักๆ ประกอบด้วย กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป 3 กลุ่มวิชาบริหารธุรกิจและสำนักงาน ได้แก่ วิชาการบริหารจัดการสำนักงาน กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ วิชาวิธีการทางสถิติและการสร้างฐานข้อมูล กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาวัฒนธรรมลาว และกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มวิชาการการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาธุรกิจสินค้าที่ระลึก วิชาการจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว วิชาการปฐมพยาบาล วิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และวิชาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว

ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจะมุ่งเน้นทางด้านกลุ่มวิชาการการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหลัก ประกอบด้วย วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 1 วิชาการวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว วิชาการจัดการธุรกิจสปา วิชาการตลาดการท่องเที่ยว และวิชาการจัดการประชุม รองลงมาคือกลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาหลักการบัญชี

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1 หลักสูตรเน้นการพัฒนาทางด้านวิชาเฉพาะและวิชาเลือกเป็นหลัก โดยเฉพาะกลุ่มวิชาการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 2 วิชาพนักงานนำเที่ยว วิชาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการอนุรักษ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว ประการสำคัญในภาคการศึกษานี้ นักศึกษาต้องเรียนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางการท่องเที่ยวเพื่อผลิตผลงานวิชาการด้านการท่องเที่ยว ส่วนภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังเน้นหนักทางด้านกลุ่มวิชาการการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 3 วิชาการบัญชีเพื่อการท่องเที่ยว วิชาการเงินเพื่อการท่องเที่ยว วิชาการท่องเที่ยวภายในประเทศ สปป.ลาว วิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ วิชาการพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมการบริการ ที่สำคัญ ในภาคการศึกษานี้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จะต้องฝึกประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ระยะเวลา 1 เดือน

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1 นอกจากนักศึกษาจะถูกเน้นหนักในรายวิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยว 4 ทว่าความรู้ทางวิชาการด้านกลุ่มวิชาการบริหารและการวางแผนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยว วิชากฎหมายเพื่อการท่องเที่ยว วิชาการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว วิชาประวัติแหล่งท่องเที่ยวใน สปป.ลาว และวิชาการอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมยังถูกให้ความสำคัญอีกด้วย ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 เป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาต้องเขียนบทรายงานหรืองานวิจัยเพื่อจบการศึกษา ทั้งนี้พิจารณาจากโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE11101	ภาษาอังกฤษทั่วไป I (General English I)	2 (0-4-0)	
FBA03CP11104	คอมพิวเตอร์ทั่วไป (General Computer)	1 (0-2-0)	
FBA03IE11105	เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (Introduction of Economics)	2 (1-2-0)	
FBA03IM11106	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร (Introduction of Management)	3 (2-2-0)	
FBA03MK11107	หลักการตลาด (Principle of Marketing)	3 (2-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03LP12203	ภูมิศาสตร์ลาว (Laos Geography)	2 (2-0-0)	
FBA03LH11204	ประวัติศาสตร์ประเทศลาว (Laos History)	2 (2-0-0)	
FBA03AN11206	มานุษยวิทยา (Anthropology)	3 (2-2-0)	
FBA03PG11207	การเมืองลาวและนโยบายรัฐ (Lao Political and Government's Policy)	3 (2-2-0)	
FBA03PG11109	แรงงานศึกษา 1 (Labor Education 1)	1 (0-0-3)	
FBA03PG11111	กายศึกษา (Psychological Education)	1 (0-2-0)	
รวม (Total)		**20 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE12102	ภาษาอังกฤษทั่วไป II (General English II)	2 (0-4-0)	
FBA03MR12108	ความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ (Arcview GIS Reading, Using the map and basics of Arcview)	2 (1-2-0)	
FBA03IT12201	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Introduction of Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03IH112202	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม (Introduction of Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03LB12205	กฎหมายธุรกิจ (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03HM12208	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	2 (2-0-0)	
FBA03PY12210	จิตวิทยาการบริการ (Psychology of Service)	2 (2-0-0)	
FBA03HR12212	มนุษยสัมพันธ์ (Human Relative)	2 (1-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03BE12218	สิ่งแวดล้อมด้านธุรกิจ (Business Environment)	2 (2-0-0)	
FBA03LE12110	แรงงานศึกษา (Labour Education)	1 (0-0-3)	
รวม (Total)		**19 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE21103	ภาษาอังกฤษทั่วไป III (General English III)	2 (0-4-0)	
FBA03OM21209	การบริหารจัดการสำนักงาน (Office Management)	2 (2-0-0)	
FBA03SA21211	วิธีการทางสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (Statistic Methodology and Access)	2 (2-0-0)	
FBA03LC$_1$21213	วัฒนธรรมลาว (Lao Culture)	2 (1-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03RM21214	หลักวิธีการศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Research Methodology on Impact of Tourism and Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03BS21306	ธุรกิจสินค้าที่ระลึก (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03AM21309	การจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency Management)	2 (2-0-0)	
FBA03FA21219	การปฐมพยาบาล (First Aid)	2 (2-0-0)	
FBA03TB21220	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior)	2 (2-0-0)	
FBA03EF21212	การศึกษาสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (Environment Study and Facility)	2 (2-0-0)	
รวม (Total)		**20 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03AC22216	หลักการบัญชี (Accounting)	2 (0-4-0)	
FBA03HM22301	การบริหารโรงแรมและห้องพัก (Hotel and Room Management)	2 (2-0-0)	
FBA03FB22302	ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มนานาชาติ (Knowledge for Food and International Beverage)	3 (1-2-4)	
FBA03LC$_2$22315	วัฒนธรรมลาว 2 (Lao Culture)	2 (2-0-0)	
FBA03FH22317	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 1 (Foreign Language for Hospitality 1)	3 (2-2-0)	
FBA03TF22401	วิทยาศาสตร์และโภชนาการอาหาร (Technology and Food)	2 (2-0-0)	
FBA03SB22311	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Service of Food and Beverage)	2 (2-0-0)	
FBA03FA21219	การปฐมพยาบาล (First Aid)	2 (1-2-0)	
รวม (Total)		**17 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03HK31303	การจัดการแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Management)	3 (1-2-4)	
FBA03FM31304	การจัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Management)	3 (1-2-4)	
FBA03PC31307	หลักการประกอบอาหาร (Principle of Cookery)	3 (1-2-4)	
FBA03ID31309	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขนมหวานนานาชาติ (Introduction of International Dessert)	4 (2-2-3)	
FBA03RO31310	การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Restuarant and Food Operation)	3 (1-2-3)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FH31318	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม II (Foreign Language for Hospitality)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**19 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03AH32305	การบัญชีสำหรับการโรงแรม (Specific Accounting for Hotel)	3 (2-2-0)	
FBA03FH32306	การเงินสำหรับการโรงแรม (Specific Finance for Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03RA32313	ศิลปะการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับ (Public Relations and Hospitality Arts)	3 (2-2-0)	
FBA03SP32314	การจัดการธุรกิจสปา (Spa Business Management)	3 (2-2-0)	
FBA03FH32319	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม III (Foreign Language for Hospitality III)	3 (2-0-0)	
FBA03RM32323	การเขียนบทวิจัย (Research Writing)	2 (2-0-0)	
FBA03QB32402	การจัดการคุณภาพธุรกิจบริการ (Management of Business Quality)	2 (2-0-0)	
FBA03PR32321	ฝึกงาน (Practical)	ไม่นับหน่วยกิต	วิชาเลือก
รวม (Total)		**18 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03CO41308	การจัดงานเลี้ยงอาหารในโอกาสต่างๆ (Catering Operation)	3 (1-2-4)	
FBA03MM41316	การจัดประชุมและสัมมนาต่างๆ (Meeting and Convention Management)	2 (2-0-0)	
FBA03FH41320	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม IV (Foreign Language for Hospitality IV)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**8 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03WP42322	เขียนบทรายงานจบการศึกษา (Graduating Project Final Report)	6 (0-2-18)	
รวม (Total)		**6 หน่วยกิต**	

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรมชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 หลักสูตรเน้นสอนวิชาความทั่วไปและวิชาพื้นเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาที่หลักสูตรมุ่งพัฒนานักศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป 1 กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาคอมพิวเตอร์ทั่วไป กลุ่มวิชาด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิชาการบริหารเบื้องต้น และวิชาการหลักการตลาด กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาภูมิศาสตร์ลาว วิชาประวัติศาสตร์ลาว วิชามานุษยวิทยา วิชาการเมืองลาวและนโยบายรัฐ และวิชาแรงงานศึกษา 1 สุดท้ายคือกลุ่มวิชาพลานามัย ได้แก่ วิชาพลศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษทั่วไป 2 กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ กลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชากฎหมายธุรกิจ วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวิชาสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ ขณะที่กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบมีเพียงหนึ่งวิชาซึ่งน้อยกว่าภาคการศึกษาที่ 1 นั่นคือวิชาแรงงานศึกษา 2 อนึ่ง วิชาพื้นฐานเฉพาะที่เกี่ยวกับการบริหารอุตสาหกรรมการบริการด้วย เป็นต้นว่า วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม วิชาความรู้ และวิชาจิตวิทยาการบริการ

อย่างไรก็ดี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตในปัจจุบัน พบปัญหาอยู่หลายประการ ประการแรกคือ ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด กล่าวคือ อาจารย์สำเร็จการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ หรือมีคุณวุฒิในระดับปริญญาโทด้านภาษาต่างประเทศ แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนด้านการท่องเที่ยว ซึ่งกล่าวได้ว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาร่วมกันของสถาบันการศึกษาแห่งอื่นๆที่เปิดหลักสูตรดังกล่าวใน สปป.ลาว ขณะเดียวกันคณาจารย์ในหลักสูตรส่วนใหญ่ก็มีคุณวุฒิในระดับปริญญาตรีเท่านั้น ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือกระบวนการถ่ายทอดความรู้ของกลุ่มดังกล่าวจึงเน้นไปที่รูปแบบการสอนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ซึ่งในอนาคตอาจมีผลต่อการเข้าทำงานของกลุ่มบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไป เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการบัณฑิตและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานจริงและมีประสบการณ์ตรงเข้าทำงานในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเฉพาะความรู้เชิงทฤษฎี ด้วยเหตุนี้รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรมจึงมีรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนที่สร้างข้อตกลงร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นวิทยากรในบรรยายและสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษา

กระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจากภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นเพียงหนึ่งในกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตรเท่านั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นไม่บ่อยมากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของหลักสูตรที่มีในแต่ละปี กล่าวคือหากมีงบประมาณมากนักศึกษาก็จะได้มีโอกาสเรียนและฝึกภาคปฏิบัติกับวิทยากรมากขึ้น ในทางกลับกันหากขาดงบประมาณกิจกรรมดังกล่าวก็ไม่เกิดขึ้น

ดังนั้น หากคำนวณเป็นตัวเลขรูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าวคิดเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น ส่วนร้อยละ 90 ยังคงเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนโดยอาจารย์ภายในหลักสูตรเป็นหลัก ส่วนอีกร้อยละ 5 เป็นกิจกรรมการเติมเต็มองค์ความรู้และฝึกปฏิบัติจากการฝึกประสบการณ์ระยะสั้น ซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีของวิชาเอกเฉพาะ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 จะฝึกประสบการณ์ 1 อาทิตย์ในช่วงสิ้นสุดภาคการศึกษาที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์เป็นระยะเวลา 1 เดือนก่อนสำเร็จการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาของกระบวนการจัดการเรียนการสอน สามารถสรุปประเด็นปัญหา ดังนี้

ประการแรกคือ ปัญหาเรื่องห้องเรียน พบว่า มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตมีจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับหลักสูตรต่างๆที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เนื่องจากพบว่าหลักสูตรต่างๆภายในมหาวิทยาลัยบางหลักสูตรจะต้องใช้พื้นที่ห้องเรียนร่วมกัน ตัวอย่างเช่น หลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม ที่ต้องขออนุญาตใช้ห้องเรียนร่วมกับคณะเกษตรศาสตร์และสิ่งแวดล้อม สำหรับการสอนวิชาความรู้เชิงทฤษฎีต่างๆด้วย

ประการต่อมาคือ อุปกรณ์หรือสื่อการเรียนการสอนพบว่า มีสื่อการเรียนการสอนไม่เพียงต่อความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เป็นต้นว่า คอมพิวเตอร์ และโปรเจคเตอร์ เนื่องจากทั้งหลักสูตรมีเพียงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรเจคเตอร์เพียงสองเครื่องเท่านั้น ดังนั้นรูปแบบการใช้สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนข้างต้น อาจารย์ในหลักสูตรจำเป็นต้องผลัดเปลี่ยนการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ส่วนการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ หลักสูตรขาดห้องปฏิบัติการทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ขาดอุปกรณ์ในการเรียน อาทิ เครื่องมือในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม ช้อน จาน และมีดสำหรับวิชาการโรงแรม ขณะที่การฝึกปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยว แม้จะมีโครงการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ แต่กลับพบว่านักศึกษาในหลักสูตรไม่ได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งปัญหานี้นับเป็นปัญหาร่วมสำคัญอีกประการที่เกิดขึ้นกับสถาบันระดับอุดมศึกษาแห่งอื่นๆใน สปป.ลาว กล่าวคือหลักสูตรจะเลือกใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จทั้งในฐานะผู้นำเที่ยวและผู้ติดต่อประสานงานตลอดการทัศนศึกษา โดยนักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เขียนรายงานเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียนภายหลังจากการทัศนศึกษา

ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต สามารถสรุปกระบวนการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 รูปแบบหลักๆ ดังนี้ รูปแบบแรกคือ หลักสูตรเน้นรูปแบบการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก เนื่องจากเงื่อนไขด้านบุคลากรสายวิชาการมีคุณวุฒิไม่ตรงตามหลักสูตรที่สอนและมีคุณวุฒิในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงส่งผลให้รูปแบบการเรียนการสอนเน้นที่วิชาความรู้ภาคทฤษฎี

เป็นหลัก รูปแบบถัดมาคือ หลักสูตรมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้บุคลากรสายวิชาชีพจากภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม มาเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษเพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษา และรูปแบบสุดท้ายคือกระบวนการเรียนการสอนโดยให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์ตรงจากการฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

ข้อค้นพบดังกล่าว เผยให้เห็นว่ากระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนเชิงทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ ซึ่งนับเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน สปป.ลาว เพราะรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนดังกล่าวอาจส่งผลทำให้นักศึกษาหลักสูตการท่องเที่ยวและการโรงแรม เมื่อสำเร็จการศึกษาไปไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตลอดจนนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของประเทศ สปป.ลาว จึงไม่ใช่แค่จำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนที่มีจำนวนจำกัดเท่านั้น ทว่ายังหมายถึงโครงสร้างหลักสูตร บุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ไม่ความพร้อมด้วยต่างหาก

4. สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH)

สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว หรือ LANITH เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร หรือหลักสูตรอนุปริญญา (diploma) หลักสูตร 2 ปี หรือ 4 ภาคการศึกษา ก่อตั้งในปี 2008 ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลลาวกับ องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์ก (Luxembourg Development Cooperation-LuxDev) เพื่อจัดการเรียนการสอนและฝึกอบรมให้กับบุคคลมีความสนใจทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาวเปิดสอนทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) หลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations) และหลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

ปัจจุบันสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาวอยู่ภายใต้กระทรวงการศึกษาและกีฬา (Ministry of Education and Sport) ซึ่งเปิดหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญด้วยกัน 3 ประการ ได้แก่ ประการแรกคือเพื่อตอบสนองการศึกษาเบื้องต้นสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายที่สนใจในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว ประการที่สองคือเพื่อปรับปรุงการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและมาตรฐานการฝึกอบรมให้ได้มีคุณภาพการบริการตามที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมต้องการ และประการสุดท้ายคือเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาตัวอย่างในการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติและระดับอนุภูมิภาค

องค์การต่างประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการก่อตั้งสถาบันการศึกษาแห่งนี้คือ องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์ก (LuxDev) ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในฐานะองค์กรที่ต้องการส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพเพื่อลดปัญหาความยากจนในกลุ่มประเทศ Least Developed Countries (LDC) ในภูมิภาคต่างๆ ผ่านรูปแบบการผลักดันและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสำคัญต่างๆ เช่น องค์กรด้านสุขภาพ และองค์การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการอาชีวศึกษาและเทคนิค ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และผลิตบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยบทบาทขององค์กรดังกล่าวมิได้กระจุกตัวอยู่ตามสถาบันการศึกษาในนครหลวงเวียงจันทน์เท่านั้น ทว่ากระจายบทบาทไปยังแขวงและเมืองต่างๆใน สปป. ลาว ด้วย

การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือที่เห็นได้ชัดเจนคือ ด้านงบประมาณการก่อสร้างอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการในธุรกิจท่องเที่ยว ห้องปฏิบัติการด้านวิชาการโรงแรม ห้องปฏิบัติการด้านร้านอาหาร รวมไปถึงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอนจำนวนมากมาย อีกทั้งยังช่วยวางโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนร่วมกับรัฐบาลลาวด้วย โดยจำแนกโครงสร้างการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

ความโดดเด่นด้านการเรียนการสอนของสถาบันแห่งนี้ คือการมุ่งเน้นภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษาเป็นหลัก เนื่องจากสถาบันแห่งนี้มีห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบครัน ขณะเดียวกันอาจารย์ประจำของแต่ละหลักสูตรก็มีความพร้อมและมีประสบการณ์ตรง เนื่องจากอาจารย์ประจำแต่ละหลักสูตรส่วนใหญ่มีคุณวุฒิทางด้านสาขาการท่องเที่ยวและการบริการจากสถาบันการศึกษาต่างประเทศ และมีคุณวุฒิที่ตรงกับหลักสูตร อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจาก องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์กเพื่อไปฝึกประสบการณ์และเพิ่มพูนองค์ความรู้ในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ทั้งระยะเวลา 3 เดือน และ 1 ปี เป็นต้นว่า ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศไอซ์แลนด์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และประเทศออสเตรเลีย

ส่วนกิจกรรมการเรียน นักศึกษาในแต่ละหลักสูตรนอกจากจะมีโอกาสเรียนภาคทฤษฎีกับอาจารย์มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจากต่างประเทศแล้ว ยังมีโอกาสได้เรียนกับวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ตรงในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมด้วย เช่น หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) จากประเทศฝรั่งเศส มัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวชั้นนำใน สปป.ลาว และผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมห้าดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ (Nisaxonh Sourivong, 2560: interview) ทั้งนี้เอกสารประกอบการเรียนการสอนเป็นตำราภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสเป็นหลัก ขณะที่ภาคปฏิบัติ พบว่าในภาคการศึกษาที่สองของ นักศึกษาแต่ละหลักสูตรจะต้องเข้ารับฝึกประสบการณ์การทำงานทั้งสิ้น 320 ชั่วโมง และก่อนสำเร็จการศึกษานักศึกษาจะต้องผ่านการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเติมอีก 320 ชั่วโมง (Lavanh Soybounphanh, 2560: interview)

กระบวนการเรียนการสอนของสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว ไม่ได้ให้ความสำคัญภาคทฤษฎีหรือภาคปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ในทางกลับกันเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญเท่าๆกัน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการมุ่งผลักดันให้นักศึกษาได้นำความภาคทฤษฎีมาประกอบการฝึกภาคปฏิบัติงานจริงตามสถานฝึกปฏิบัติของสถาบันอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นมืออาชีพ เช่น การจัดตั้งภัตตาคารจำลองในสถาบันการศึกษาเพื่อเปิดให้บริการนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า

โดยนักศึกษาในหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) และหลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) เข้ามาทำหน้าที่เป็นพนักงานของภัตตาคาร ประกอบอาหาร และปฏิบัติการบริการอาหารและเครื่องดื่มจริง ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนเช่นนี้ ส่งผลทำให้นักศึกษาของสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว เมื่อสำเร็จการศึกษามีอาชีพรองรับกว่าร้อยละ 95 ส่วนร้อยละ 5 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม (Lavanh Soybounphanh, 2560: interview)

ทั้งนี้ สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH) แบ่งโครงสร้างการจัดการเรียนการสอนออกเป็นทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ได้แก่ ของหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) หลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations) และหลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations) ดังนี้

4.1 หลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร (Fundamental of Culinary Service)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Fundamental of Food and Beverage Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 (ต่อ)		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144
7.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน	320

จากโครงสร้างหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม ของนักศึกษาปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่าหลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลัก จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิชาการบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหา และวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติการงานครัว 1 (Kitchen Operation 1)	
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	
3.	การปฏิบัติการงานครัว 2 (Kitchen Operations 2)	
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานครัว 3 (Kitchen Operations 3)	
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	
3.	การปฏิบัติงานครัว 4 (Kitchen Operations 4)	
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	
5.	การปฏิบัติงานครัว 5 (Kitchen Operations 5)	
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ส่วนนักศึกษาปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เห็นได้จากกลุ่มวิชาที่เรียนซึ่งประกอบด้วย วิชาการปฏิบัติการงานครัว 1 วิชาการปฏิบัติการงานครัว 2 วิชาการปฏิบัติงานครัว 3 วิชาการปฏิบัติงานครัว 4 วิชาการปฏิบัติงานครัว 5 และวิชาความเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการคำนวณและการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว และวิชาหลักการตลาด และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

4.2 หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร (Fundamental of Culinary Service)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Fundamental of Food and Beverage Service)	32
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144
7.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน	320

จากโครงสร้างหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม ของนักศึกษาปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่าหลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลัก จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหารและวิชาการบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหา และวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 1 (Restaurant Operation 1)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	64
3.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 2 (Restaurant Operations 2)	32

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 (ต่อ)		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	32
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	144

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 3 (Restaurant Operations 3)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	64
3.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 4 (Restaurant Operations 4)	32
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	32
5.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 5 (Restaurant Operations 5)	32
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ขณะที่นักศึกษาปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเฉพาะเกี่ยวกับภัตตาคาร ได้แก่ วิชาการปฏิบัติงานภัตตาคาร 1 การปฏิบัติงานภัตตาคาร 2 การปฏิบัติงานภัตตาคาร 3 การปฏิบัติงานภัตตาคาร 4 วิชาการปฏิบัติงานภัตตาคาร 5 และวิชาการความเป็นผู้ประกอบการนอกจากนี้ยังมุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการคำนวณและการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว และวิชาหลักการตลาด และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

4.3 หลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร (Fundamental of Culinary Service)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Geography of Tourism)	32
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144
7.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

สำหรับหลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations) ของนักศึกษาปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลัก จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร การบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหา และวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานแผนกห้องพัก (Room Division Operations)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	64
3.	การปฏิบัติงานแม่บ้าน (Housekeeping Operations)	32
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	32
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	144

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานสปาและสถานเริงรมย์ (Spa and Club Operations)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	64
3.	การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions: MICE)	32
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	32
5.	ประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว (Contemporary Issues in Hospitality and Tourism)	32
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเฉพาะเกี่ยวกับการโรงแรม ได้แก่ วิชาการปฏิบัติงานแผนกห้องพัก วิชาการปฏิบัติงานแม่บ้าน วิชาการปฏิบัติงานสปาและสถานเริงรมย์ กลุ่มวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการจัดประชุมและสัมมนา ได้แก่ วิชาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ และวิชาประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นกระบวนการสอนในกลุ่มวิชาธุรกิจ ได้แก่ วิชาการเป็นผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการคำนวณและการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

4.4 หลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับที่พักแรม (Fundamental of Accommodation)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Geography of Tourism)	32
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 (ต่อ)		
ลำดับที่	**ลำดับที่**	**ลำดับที่**
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144

ด้านกระบวนการจัดการเรียนของหลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations) สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลักเช่นกัน จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับที่พักแรม และวิชาการบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหาและวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 1 (Trekking and Reservation 1)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	64
3.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Foundation Travel and Tourism Operations)	32
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	32
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	144

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 2 (Trekking and Reservation 2)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	64
3.	การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions: MICE)	32
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	32
5.	ประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว (Contemporary Issues in Hospitality and Tourism)	32
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเฉพาะเกี่ยวกับการนำเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 1 การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 2 และวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการจัดประชุมและสัมมนา ได้แก่ วิชาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ และวิชาประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นกระบวนการสอนในกลุ่มวิชาธุรกิจ ได้แก่ วิชาการเป็นผู้ประกอบการและวิชาหลักการตลาด กลุ่มทักษะด้านการคำนวณ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว ส่วนกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงานนั่นเอง

4.3 ประเทศเมียนมาร์

การศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ ก่อนหน้ามีการรวบรวมข้อมูลโดยโฉมยง โต๊ะทอง (2554, น. 43-44) ที่ศึกษาภายใต้โครงการ ASEAN: การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศพม่า โฉมยงพบว่า ในปี 2554 นั้นประเทศพม่ามีการเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นด้านการท่องเที่ยวในประเทศพม่า โดยเน้นการฝึกทักษะเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งจัดโดยสถานศึกษาของภาครัฐและภาคเอกชน ดังต่อไปนี้

สถานการศึกษารัฐ มีหลักสูตรที่จัดเป็นประจำ โดยจำแนกออกเป็น 3 หลักสูตร หลักๆ ได้แก่ หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรด้านการท่องเที่ยว หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง

ส่วนสถานการศึกษาของเอกชน (ไม่สามารถหาจำนวนที่แน่นอนได้ เนื่องจากบางแห่งไม่ได้จัดการเรียนการสอนเป็นประจำ) มีหลักสูตรที่เปิดสอนหลายระดับในหลายสถาบัน อาทิ โรงเรียน/ศูนย์การอบรมระดับประกาศนียบัตร ศูนย์การอบรม/สถาบันระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง ศูนย์การอบรมด้านการจัดการ และศูนย์การอบรมเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ

ตัวอย่างหลักสูตรการอบรม (สถานศึกษาของรัฐ) ที่มีการจัดการอบรมระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ที่วิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) ซึ่งเป็นของรัฐนั้นจะจัดเป็นประจำ โดยจัดให้แก่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นต้นไปสาขาใดก็ได้ ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี เป็นหลักสูตร 9 เดือน มี 9 โมดุล (Modules) ได้แก่ ความรู้ทั่วไปด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บทบาทของภาครัฐต่อการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง การคมนาคม การนำเที่ยว การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว การเป็นตัวแทนบริษัท การพัฒนาการท่องเที่ยว ข้อควรรู้เกี่ยวกับพม่า เศรษฐศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยว

ขณะที่ตัวอย่างหลักสูตรการอบรม (สถานศึกษาของเอกชน) สถานศึกษาเอกชนที่มีชื่อเสียงและการจัดการศึกษาเป็นประจำคือ London Associate Business Executive มีการอบรมระดับประกาศนียบัตรและระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง 4 หลักสูตร หลักสูตรละ 6 เดือน คือ ระดับประกาศนียบัตรการจัดการท่องเที่ยว ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงการเงินและการบัญชี ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงการตลาดและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร (Advance Diploma)

อนึ่ง ในประเทศเมียนมาร์ยังมีหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรแบบเข้มที่ใช้เวลาในการเรียนประมาณ 250 ชั่วโมง ต่อหลักสูตรที่จัดในสถานศึกษาของรัฐที่ชื่อ Hotel and Tourism Training Centre อีก 5 หลักสูตร ได้แก่

1. Hotel/Motel and Accounting for Supervisory level
2. Basic Course for Front Office
3. Basic Course for Housekeeping Operation
4. Basic Course for Food and Baverage Service
5. Basic Course for Food and Baverage Production

นอกจากนั้นยังมีสถานศึกษาของรัฐเรียกว่า School of Tourism Training Center: STT ที่จัดอบรมระยะสั้นด้านการท่องเที่ยวและภาษาเพื่อการท่องเที่ยว เช่น ภาษาอิตาลี ภาษาสเปน ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษารัสเซียที่จัดอบรมให้ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง

อย่างไรก็ดี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงปี 2560-2561 ผู้วิจัยยังคงพบว่าการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ยังคงมีเพียงหลักสูตรการจัดอบรมระยะสั้นโดยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีจัดอบรมโดยหน่วยงานของภาครัฐ 4 หลักสูตร ได้แก่ ประกาศนียบัตร

การท่องเที่ยว (Certificate Level Tourism Training) 1 แห่ง ประกาศนียบัตรด้านการโรงแรม (Certificate Level Hotel Training) 2 แห่ง และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (Post Graduate Diploma Level College Training) 1 แห่ง นอกจากนั้นเป็นการจัดอบรมโดยภาคเอกชน ที่อยู่กับหน่วยงานต่างๆ โดยไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง และหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ Certificate level Training Centers/ Schools, Diploma level Education Centers/ Institutes, Management courses, and Pathways to Institute Overseas for Post Graduate Courses เป็นต้น ผู้บริการการท่องเที่ยวในพม่านั้นต้องการ ผู้สอนงาน (Trainers) ความรู้ภาคทฤษฎี (Theory-based) การเน้นทักษะด้านการอาชีพ (Vocational Skilled Oriented) การลงทุนด้านการศึกษาระดับอาชีวะ (Capital Investment in Vocational Schools) เป็นต้น

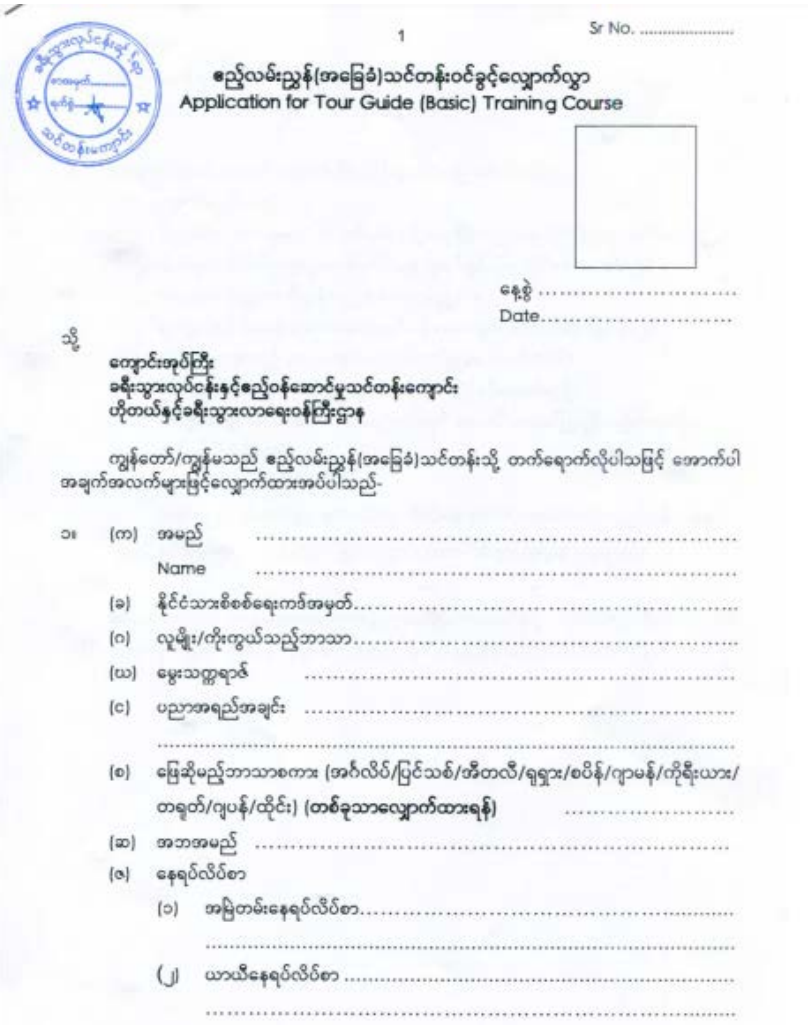
ส่วนในด้านการจัดหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศเมียนมาร์นั้น มีหน่วยงานของรัฐและเอกชน เป็นผู้จัดการอบรม ประกอบไปด้วย

หน่วยงานรัฐ ได้แก่ กระทรวงโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotel and Tourism) ซึ่งเปิดหลักสูตรโรงเรียนการอบรมมัคคุเทศก์ (Tourism Training School) ตั้งแต่ปี 1992 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญของการเปิดหลักสูตร ดังนี้

1. เพื่อทำความเข้าใจกฎและข้อบังคับของการท่องเที่ยว
(To understand the rules and regulations of Tourism)
2. เพื่อให้ตระหนักถึงหลักการและจริยธรรมที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตาม
(To be aware of the principles and ethics that a tour guide must follow)
3. เพื่อให้สามารถให้บริการมัคคุเทศก์มีคุณภาพสูง
(To be able to provide the high-quality guide service)
4. เพื่อปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์มรดกทางศาสนาและวัฒนธรรม
(To raise consciousness in preserving religious and cultural heritage)
5. เพื่อเข้าใจภาคส่วนหรือแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว
(To understand the departmental functions related to tourism business)
6. เพื่อเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว
(To understand the terms and conditions related to tourism business)
7. เพื่อปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
(To raise awareness in environmental conservation)
8. เพื่อทำความเข้าใจวิชาสถาปัตยกรรมและโบราณคดี
(To understand architecture and archaeological subjects)
9. เพื่อให้เข้าใจถึงวรรณคดีและวัฒนธรรมของพม่ารวมทั้งเพื่อส่งเสริมความรักชาติ
(To understand Myanmar Literature and Culture as well as to enhance the patriotic mindset)
10. เพื่อให้เข้าใจถึงประเพณีและขนบธรรมเนียมของกลุ่มชาติพันธุ์
(To understand the traditions and customs of ethnic groups)

ทั้งนี้ การเข้าศึกษาในหลักสูตรโรงเรียนการอบรมมัคคุเทศก์ในประเทศเมียนมาร์ ผู้สนใจจะต้องผ่านการทดสอบ (ภาษาอังกฤษ ความรู้ทั่วไปและการสอบปากเปล่า (Oral Test) ทางด้านภาษาต่างประเทศ) โดยค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรทั้งสิ้น 100,000 kyat ระหว่าง 2 เดือนของการเรียนในหลักสูตร ทั้งนี้เมื่อผ่านการอบรม ผู้เรียนจะได้รับประกาศนียบัตร

คุณสมบัติของผู้เข้าเรียนจะต้องมีใบรับรองการสอบเข้าการบวชหรือการรับรองในระดับใกล้เคียงกัน ต้องมีจดหมายแนะนำจากสถานีตำรวจและผู้ดูแลวอร์ด ต้องมีความเชี่ยวชาญในภาษาอย่างน้อยหนึ่งภาษา ต้องมีอายุอย่างน้อย 18 ปีและมีบัตรประชาชน และเป็นผู้มีความสนใจในธุรกิจท่องเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างใบสมัครเข้าเรียนหลักสูตรโรงเรียนการอบรมมัคคุเทศก์ของกระทรวงโรงแรมและการท่องเที่ยว ดังภาพที่ 8



1 Sr No. .....

ည့်လမ်းညွှန်(အခြေခံ)သင်တန်းဝင်ခွင့်လျှောက်လွှာ
Application for Tour Guide (Basic) Training Course

နေ့စွဲ .....
Date.....

သို့

ကျောင်းအုပ်ကြီး
ခရီးသွားလုပ်ငန်းနှင့်ည့်ဝန်ဆောင်မှုသင်တန်းကျောင်း
ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလာရေးဝန်ကြီးဌာန

ကျွန်တော်/ကျွန်မသည် ည့်လမ်းညွှန်(အခြေခံ)သင်တန်းသို့ တက်ရောက်လိုပါသဖြင့် အောက်ပါအချက်အလက်များဖြင့်လျှောက်ထားအပ်ပါသည်-

၁။ (က) အမည် .....
Name .....
(ခ) နိုင်ငံသားစိစစ်ရေးကဒ်အမှတ်.....
(ဂ) လူမျိုး/ကိုးကွယ်သည့်ဘာသာ.....
(ဃ) မွေးသက္ကရာဇ် .....
(င) ပညာအရည်အချင်း .....
.....
(စ) ပြေးဆိုမည့်ဘာသာစကား (အင်္ဂလိပ်/ပြင်သစ်/အီတလီ/ရုရှား/စပိန်/ဂျာမန်/ကိုရီးယား/တရုတ်/ဂျပန်/ထိုင်း) (တစ်ခုသာလျှောက်ထားရန်) .....
(ဆ) အဘအမည် .....
(ဇ) နေရပ်လိပ်စာ
(၁) အမြဲတမ်းနေရပ်လိပ်စာ.....
.....
(၂) ယာယီနေရပ်လိပ်စာ .....
.....

(စ့) ဆက်သွယ်ရန်တယ်လီဖုန်းအမှတ်အီး-မေးလ်.....

.....

၂။ အထောက်အထားမျှားကို အောက်ပါအတိုင်းပူးတွဲတင်ပြအပ်ပါသည်-

(က) ပညာအရည်အချင်း

တက္ကသိုလ်ဝင်တန်းအောင်လက်မှတ် (သို့မဟုတ်) ပညာရေးဝန်ကြီးဌာန လက်အောက်ရှိပယ်ဖျက်သိုလှောင်မှုဗဟို့လက်မှတ်မိတ္တူ **(မူရင်းနှင့်တိုက်ဆိုင်စစ်ဆေးပါမည်)**

(ခ) အကျင့်စာရိတ္တကောင်းမွန်သည့်အထောက်အထား

ရပ်ကွက်နှင့် ရဲစခန်းထောက်ခံစာမူရင်း (**၆ လအတွင်း ထောက်ခံစာဖြစ်ရမည်**)

(ဂ) လျှောက်ထားသည့် ဘာသာစကားကျွမ်းကျင်မှုအထောက်အထား

(ဃ) နိုင်ငံသားစိစစ်ရေးကဒ် မိတ္တူ **(မူရင်းနှင့်တိုက်ဆိုင်စစ်ဆေးပါမည်)**

(လျှောက်လွှာနောက်ဆုံးလက်ခံသည့်ရက်တွင် အသက်(၁၈)နှစ်မြည့်ပြီးသူဖြစ်ရမည်။)

(င) လိုင်စင်ခါတ်ပုံ (၃)ပုံ

(စ) ကျန်းမာရေးထောက်ခံချက်

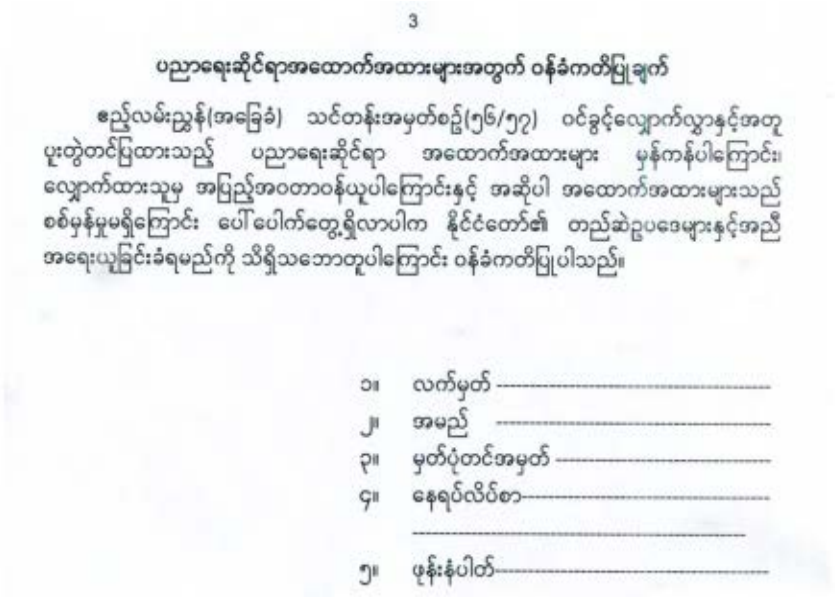
(ဒေသန္တရကျန်းမာရေးဌာနတာဝန်ခံမှ ကိုယ်ရောဓိတ်ပါ ကျန်းမာရေးကောင်းမွန်ကြောင်းနှင့်ကိုယ်လက်အင်္ဂါပြည့်စုံသူဖြစ်ကြောင်း ထောက်ခံချက်(**မူရင်း**) ပါရှိရမည်။)

၃။ အထက်ဖေါ်ပြပါ အချက်အလက်များပြည့်စုံမှန်ကန်ပါကြောင်းနှင့် ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလာရေးဝန်ကြီးဌာနမှ ထုတ်ပြန်ထားသည့် စည်းကမ်းအတိုင်း လိုက်နာမည်ဖြစ်ကြောင်း ဝန်ခံကတိပြုပါသည်။

လက်မှတ် .....

အမည်.....

Name.....



3

ပညာရေးဆိုင်ရာအထောက်အထားများအတွက် ဝန်ခံကတိပြုချက်

ဤလမ်းညွှန်(အခြေခံ) သင်တန်းအမှတ်စဉ်(၅၆/၅၇) ဝင်ခွင့်လျှောက်လွှာနှင့်အတူ ပူးတွဲတင်ပြထားသည့် ပညာရေးဆိုင်ရာ အထောက်အထားများ မှန်ကန်ပါကြောင်း၊ လျှောက်ထားသူမှ အပြည့်အဝတာဝန်ယူပါကြောင်းနှင့် အဆိုပါ အထောက်အထားများသည် စစ်မှန်မှုမရှိကြောင်း ပေါ်ပေါက်တွေ့ရှိလာပါက နိုင်ငံတော်၏ တည်ဆဲဥပဒေများနှင့်အညီ အရေးယူခြင်းခံရမည်ကို သိရှိသဘောတူပါကြောင်း ဝန်ခံကတိပြုပါသည်။

၁။ လက်မှတ် ----------

၂။ အမည် ----------

၃။ မှတ်ပုံတင်အမှတ် ----------

၄။ နေရပ်လိပ်စာ----------

၅။ ဖုန်းနံပါတ်----------

ภาพที่ 8 ใบสมัครเข้าศึกษาต่อหลักสูตรอบรมในประเทศเมียนมาร์

สถานศึกษาของรัฐ มีหลักสูตรได้แก่ ระดับประกาศนียบัตรการอบรมการท่องเที่ยว (Certificate Level Tourism Training) ประกาศนียบัตรการอบรมด้านการโรงแรม (Certificate Level Hotel Training) และระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (Post Graduate Diploma Level College Training) โดยมีตัวอย่างสถาบันการศึกษาดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University)

จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) จากศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมัณฑะเลย์ (The Mandalay Hotels and Tourism Training Centre :MHTTC)ประกอบด้วยรายวิชาเช่น

- Hotel Front Office operations
- Hotel Housekeeping Operations
- Food & Beverages (Service)
- Food & Beverages (Production)
- Supervision & Control

2. วิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College)

จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี)สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management : DTSM) โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้แก่เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลการท่องเที่ยวในระดับบัณฑิตศึกษาและการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประกอบด้วยเนื้อหารายวิชาดังต่อไปนี้

ภาคการศึกษาต้น ประกอบด้วย

- The overview of the travel Industry
- Role of the Government in Tourism
- Hospitality and Related Services
- Transportation Services
- Communication English for Tourism

ภาคการศึกษาปลาย ประกอบด้วย

- Travel Agencies
- Tourism Development
- Aspects of Myanmar
- Economics and Management of Tourism
- Communication English for Tourism

สถานศึกษาของเอกชน

มีหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โดยมีตัวอย่างสถาบันการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre: HTTC) ตั้งอยู่ที่เมืองย่างกุ้ง (Yangon) มีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้แก่การฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในโรงแรม เพื่อยกระดับทักษะของแรงงาน เพื่อพัฒนาของธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเพื่อยกระดับธุรกิจโรงแรมของประเทศเมียนมาร์ ประกอบด้วยรายวิชาเช่น

FO 101 – Front Office Operations
HK 201 – Housekeeping Operations
FS 301 – Food & Beverage Service
FP 401 – Food & Beverage Production
SM 501 – Hotel Accounting (Supervisory)
OF 601 – Oriental Food / Cookery
LG 701 – Hotel English
LG 702 – Restaurant English
LG 703 – Tourism English
LG 704 – Hotel English (Advanced)
LG 705 – Restaurant English (Advanced)
LG 706 – Tourism English (Advanced)
MT 801 – Hotel Management Development I
MT 802 – Hotel Management Development II
HC 901 – Basic Computer and Fidelio System

2. โรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training: STT) เป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระยะสั้นด้านการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการการท่องเที่ยว สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวทางปฏิบัติของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบการโรงแรมและการท่องเที่ยว และเพื่อยกระดับธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ประกอบด้วยรายวิชา ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ชื่อหลักสูตร	ระยะเวลาการอบรม	จำนวนรายวิชา
1	Tour Guide (Basic)	8 สัปดาห์	38
2	Tourism Management (Basic)	8 สัปดาห์	10
3	Guide Course for Drivers	1 เดือน	3
4	Italian (Basic)	2 เดือน	8
5	Italian (Intermediate)	1 เดือน	3
6	Italian (Advanced)	1 เดือน	2
7	Spanish (Basic)	2 เดือน	7
8	Spanish (Intermediate)	1 เดือน	5
9	Spanish (Advanced)	1 เดือน	1
10	Chinese (Basic)	1 เดือน	1
11	Japanese (Basic)	1 เดือน	1
12	English (Basic)	1 เดือน	1
13	Short Course for Staffs on Tourism	3 สัปดาห์	1
14	Computer & Office Note Taking	8 สัปดาห์	2
15	Refreshing Course for Expired Guide License	4 สัปดาห์	1

สรุปได้ว่า หลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศเมียนมาร์เมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ หรือแม้แต่ประเทศในกลุ่ม CLMV ด้วยกัน พบว่าประเทศเมียนมาร์เป็นเพียงประเทศเดียวเท่านั้นที่ยังไม่มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการในระดับอุดมศึกษาและหลักสูตรที่จัดขึ้นเป็นมาตรฐานของประเทศเมียนมาร์เพื่อป้อนให้แก่สถานประกอบการ แต่กลับพบว่าผู้สำเร็จการอบรมไม่ประสงค์จะทำงายภายในประเทศ เพราะค่าตอบแทนต่ำมาก ขณะเดียวกันสถานประกอบการของท้องถิ่นก็ไม่ประสงค์จะจ้างผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอบรมเพราะต้องจ่ายค่าตอบแทนสูงจึงต้องจ้างคนในท้องถิ่นมาทำงานด้วยโดยไม่มีการศึกษามาทำงาน

4.4 ประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 1995 และเป็นสมาชิกขององค์การค้าโลก (WTO) เป็นลำดับที่ 110 ในปี 2007 ประชากรทั้งหมดของประเทศมีทั้งสิ้น 86 ล้านคน ในจำนวนนี้มีประชากรกว่าร้อยละ 60 มีอายุน้อยกว่า 35 ปี ดังนั้นการจัดการศึกษาให้แก่ประชากรกลุ่มนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประเทศเวียดนาม ขณะเดียวกันรัฐบาลเวียดนามก็ให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นลำดับต้นๆ สังเกตได้จากการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการจัดการศึกษาประมาณทั้งสิ้นร้อยละ 20 ของงบประมาณรัฐหรือคิดเป็น ร้อยละ 6.5 ของผลผลิตมวลรวมของประเทศ

การศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศเวียดนามมีการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัดในช่วงปลายปี 1993 เป็นต้น ภายใต้การกำกับดูแลของของกระทรวงศึกษาธิการและการฝึกอบรม (Ministry of Education and Training: MOET) กระทรวงศึกษาธิการและการฝึกอบรมมีหน้าที่ในการกำหนดหลักสูตร (Core Curriculum) สำหรับการศึกษาทั่วไป พิจารณาจากสาขาวิชาใหม่กำหนดกฎระเบียบในการสอบและการกำหนดปริญญา การควบคุมคุณภาพการเรียนการสอนรวมถึงควบคุมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ดี วาระการปฏิรูปปี 2006-2020 (The Higher Education Reform Agenda 2006-2020) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการศึกษาอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเห็นได้จากจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาที่จำนวนเพิ่มขึ้น และการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากกว่า 40 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนมหาวิทยาลัยทั้งหมด ปัจจุบันมหาวิทยาลัยในประเทศเวียดนามได้เปิดสอนสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการและการฝึกอบรม (Ministry of Education and Training) รวมทั้งสิ้น 40 แห่ง ซึ่งการเรียนการสอนจะมุ่งเน้นในด้านการบริหารธุรกิจ (Business Administration) เพื่อผลิตบัณฑิตไปทำงานในตำแหน่งผู้บริหาร โดยโปรแกรมที่เปิดสอนประกอบด้วย หลักสูตรการเรียนการสอนเป็นภาษาเวียดนาม (Vietnamese program) และหลักสูตรนานาชาติ (International program) ซึ่งหมายถึงหลักสูตรที่เน้นการเรียนการสอนด้านธุรกิจนานาชาติ หรือหลักสูตรที่ดำเนินการโดยมีนักศึกษาในหลักสูตรมาจากหลากหลายประเทศ หรือเป็นหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศ โดยใช้กระบวนการเรียนการสอนทางไกล หรือเป็นหลักสูตรที่มีการดำเนินการขายโดยแฟรนชายส์ ตลอดจนหลักสูตรที่มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับสถาบันในต่างประเทศนั่นเอง

ปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศเวียดนามจำแนกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประกาศนียบัตร (Diploma Program) ระดับปริญญาตรี (Undergraduate Program) และระดับบัณฑิตศึกษา (Postgraduate Program) ประกอบด้วยระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อนึ่ง ในประเทศเวียดนามการเรียนการสอนในสาขาการบริการและการท่องเที่ยวนั้นถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (Social Sciences and Humanities)

อย่างไรก็ตาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปในด้านการบริหารธุรกิจ กระทั่งส่งผลให้ไม่สามารถผลิตบัณฑิตได้เพียงพอต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพบุคลากร งบประมาณในการบริหารจัดการ คุณภาพการจัดการเรียนการสอน และหลักสูตรที่

เปิดสอนไม่ได้ตอบสนองต่อการขาดแคลนในอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ หลักสูตรที่ใช้ในการศึกษาไม่มีการบูรณาการเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และการเป็นประชาคมอาเซียนได้ (อารีย์ ถิรสัตยาพิทักษ์, 2554) จากเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลเวียดนามจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประเทศ ด้วยเหตุนี้ จึงส่งเสริมให้จัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาต่างๆทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาดังนี้

ระดับอาชีวศึกษา

1. วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College)

วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในอดีตรู้จักในนามโรงเรียนการท่องเที่ยวฮานอย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2515 ในฐานะโรงเรียนการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติแห่งแรกที่จัดการฝึกอบรมวิชาชีพในด้านการต้อนรับและการท่องเที่ยวทุกระดับ ตั้งแต่ตำแหน่งบริหารรวมจนถึงการทำวิจัยและให้คำแนะนำในด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอยถือเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงในฐานะผู้นำด้านการฝึกอบรมสำหรับอุตสาหกรรมนี้นับตั้งแต่ก่อตั้งขึ้น วิทยาลัยยังคงให้ความรู้แก่นักเรียนกระทั่งมีทั้งทักษะวิชาชีพและทักษะภาษาต่างประเทศจนสามารถเข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังเติบโตของเวียดนามได้ในปัจจุบัน

วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย เปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการแข่งขันระดับนานาชาติรวมถึงอาเซียนและการแข่งขันทักษะระดับโลก ผลการแข่งขันที่สูงเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพของโรงเรียน และคุณภาพของอาจารย์ผู้สอนจำนวนมาก ที่ผ่านการฝึกฝนในต่างประเทศและมีคุณวุฒิระดับสูงในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญไปกว่านั้น นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยแห่งนี้ได้ผ่านการจ้างงานที่ได้รับทั้งในระดับเริ่มต้นและการจัดการในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สิ่งนี้นับเป็นความสำเร็จของรุ่นสู่รุ่นของอาจารย์ผู้สอนและนักเรียนของวิทยาลัยซึ่งเป็นแรงผลักดันให้หลักสูตรการฝึกอบรม “ Hanoi Tourism College: HTC” ก้าวไปข้างหน้า

อย่างไรก็ดี เพื่อคงความเป็นผู้นำในตลาดการแข่งขัน วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอยได้ริเริ่มในการขยายขอบเขตของกิจกรรมโดยการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ จ้างครูที่มีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมในการฝึกอบรมโดยตรง ทั้งนี้วิทยาลัยมีนโยบายเกี่ยวกับการดึงดูดนักศึกษาต่างชาติให้มาเรียนในสาขาวิชาเฉพาะ เช่น การแนะนำการท่องเที่ยวในเวียดนามอาหารเวียดนามและวัฒนธรรมเวียดนาม นอกจากนี้เพื่อผลักดันให้วิธีการฝึกอบรมของวิทยาลัยมีคุณภาพมาตรฐานมากขึ้น วิทยาลัยจึงเชิญผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์จากสถาบันฝึกอบรมการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทั้งภายในและต่างประเทศมาเป็นวิทยากรรับเชิญแลกเปลี่ยนหลักสูตรและใช้ความคิดริเริ่มในการติดต่อและจัดการงานให้กับนักเรียนก่อนสำเร็จการศึกษากับธุรกิจในประเทศและต่างประเทศ

เพื่อที่จะก้าวไปข้างหน้าในฐานะผู้นำด้านการฝึกอบรมวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอยยังคงขยายความสัมพันธ์และความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศเพื่อพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวและโรงแรม วิทยาลัยได้สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับสถาบันหลายแห่งทั่วโลก เช่น ศูนย์การศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งชาติสิงคโปร์ (The Singapore Hotel and Tourism Education Centre:

SHATEC); มหาวิทยาลัยหูหนาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีกุ้ยหลิน สถาบันการท่องเที่ยวกุ้ยหลิน มหาวิทยาลัยครูกวางสี (ประเทศจีน) I-SHOU University (ประเทศจีน - ไต้หวัน) มหาวิทยาลัย Tokushima (ประเทศญี่ปุ่น) LIEGE, Arthur Haulot Institute, Charlemagne College (ประเทศเบลเยี่ยม) โรงเรียนธุรกิจบูดาเปสต์ (ประเทศฮังการี) วิทยาลัยชุมชน Spott-Shaw - CIBT Education Group (ประเทศแคนาดา) และ City College of Plymouth (ประเทศสหราชอาณาจักร) เป็นต้น วิทยาลัยเป็นสมาชิกของคณะกรรมการบริหารของสถาบันฝึกอบรมการศึกษาเอเชีย - แปซิฟิกในเครือข่ายการท่องเที่ยว (APETIT) ซึ่งก่อตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชีย - แปซิฟิกแห่งสหประชาชาติ (UNESCAP) ภายในกรอบของกิจกรรมเครือข่ายวิทยาลัยมีโอกาสมากมายสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในด้านการศึกษาการท่องเที่ยวและการฝึกอบรมกับโรงเรียนสมาชิกกว่า 200 แห่งใน 42 ประเทศในภูมิภาค

ปัจจุบันวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ได้แก่

1.1 หลักสูตรประกาศนียบัตร (3 ปี)

College programmes (3 years, awarding The Degree of Associate) ประกอบด้วยสาขาต่างๆ ดังนี้

- การจัดการอุตสาหกรรมการบริการ (Hospitality Management)
- การจัดการภัตตาคาร อาหารและเครื่องดื่ม (Restaurant, Food and Beverage Management)
- การจัดการท่องเที่ยวและการเดินทาง (Tourism and Travel Management)
- การบริหารธุรกิจ (Business Administration (with a minor in: Food Preparation)
- การเงินและการธนาคาร (Finance – Banking)
- การบัญชี (Accounting)
- เวียดนามศึกษา (วิชาโทมัคคุเทศก์) (Vietnam Studies with a minor in: Tour Guiding)
- ภาษาอังกฤษ (วิชาโท ภาษาอังกฤษ-การจัดการธุรกิจบริการ) (English with a minor in: English - Hospitality Management)
- ภาษาอังกฤษ (วิชาโทภาษาอังกฤษ-การจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์) (English (with a minor in: English-Travel Business Management and Tour Guiding)
- การจัดการระบบสารสนเทศ (วิชาโทเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์เพื่อการท่องเที่ยว) (Management Information System (with a minor in: Applied Information Technology in Tourism)
- การจัดการระบบสารสนเทศ (วิชาโทการจัดการเทคโลโลยีสารสนเทศ) (Management Information System (with a minor in: Management Information Technology)

1.2 หลักสูตรอนุปริญญา (2 ปี)

Diploma programmes: (2 years, awarding Diploma) ประกอบด้วย

- การปฏิบัติการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
- การนำเที่ยว (Tour Guiding)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- การบัญชีธุรกิจ (Business Accounting)

1.3 หลักสูตรเทียบโอน (18 เดือน)

College Transfer programmes: (18 months, awarding The Degree of Associate) ประกอบด้วย

- การจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel Business Management)
- การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Management)
- การจัดการธุรกิจการเดินทาง (Travel Business Management)
- การจัดการการเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม (Food Preparation Management)
- การเงิน-การธนาคารเพื่อการท่องเที่ยว (Finance – Accounting in Tourism)
- การนำเที่ยว (Tour Guiding)

1.4 หลักสูตรอาชีวศึกษา (3 ปี)

Vocational College programmes: (3 years, awarding Vocational Associate Degree) ประกอบด้วย

- การจัดการธุรกิจการบริการ (Hospitality Management)
- การจัดการธุรกิจการเดินทาง (Travel Business Management)
- การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Management)
- การนำเที่ยว (Tour Guiding)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- การบัญชีธุรกิจ (Business Accounting)

1.5 อนุอาชีวศึกษา (2 ปี)

Vocational Diploma: (2 years, awarding Vocational D) ประกอบด้วย

- การปฏิบัติการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
- การมัคคุเทศก์ (Tour Guiding)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- การบัญชีธุรกิจ (Business Accounting)

1.6 หลักสูตรอบรมระยะสั้น (3 - 12 เดือน)

Short course training (3 – 12 months, awarding Certificate)

- การปฏิบัติการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

- การปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Operations)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- ทักษะมัคคุเทศก์ (Tour Guiding Skills)
- การผสมเครื่องดื่ม (Bartending)
- อื่นๆ ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมที่ใช้เฉพาะภาคอุตสาหกรรม (Other tailor-made/industry based training courses)

อย่างไรก็ดี รูปแบบการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการของวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) อยู่ภายใต้ 2 กระทรวงหลัก ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการและการอบรม (Ministry of Education and Training - MOET) และกระทรวงแรงงาน ทุพพลภาพ และสวัสดิการสังคม (Ministry of Labor, Invalids and Social Affair - MOLISA) ทั้งนี้ มีรายละเอียดเนื้อหาวิชาเรียนต่างๆ ดังนี้

ลักษณะการจัดการเรียนการสอนภายใต้กระทรวงศึกษาธิการและการอบรม (Ministry of Education and Training - MOET)

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
1) ระดับอนุปริญญาตรี (3 ปี) **Associate degree (3 years)**	**1) Hệ cao đẳng (3 năm)** **Associate degree (3 years)**
Hospitality management	Quản trị kinh doanh khách sạn
Restaurant management	Quản trị kinh doanh nhà hàng
Foods production management	Quản trị chiế biến món ăn
Travel operation management	Quản trị kinh doanh lữ hành
Tour guide	Hướng dẫn du lịch
Accounting finance in tourism	Tài chính – Kế toán du lịch
English for tourism management	Tiếng Anh Quản trị du lịch
Applied information in tourism	Tin học ứng dụng du lịch
2) ประกาศนียบัตร (2 ปี) **Diploma (2 years)**	**2) Hệ trung cấp chuyên nghiệp (2 năm)** **Diploma (2 years)**
Accommodation management	Quản trị nghiệp vụ khách sạn
Front Office	Nghiệp vụ lễ tân
Restaurant services	Quản trị nghiệp vụ nhà hàng
Food and beverage services	Nghiệp vụ nhà hàng
Travel and tour guide	Nghiệp vụ lữ hành - hướng dẫn
Cookery technology	Kỹ thuật chế biến món ăn
Accounting in tourism hospitality	Kế toán du lịch khách sạn

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
3) อนุปริญญาตรี (1.5 ปี) Diploma (2 years)	**2) Hệ trung cấp chuyên nghiệp (1,5 năm) Diploma (2 years)**
Hospitality management	Quản trị kinh doanh khách sạn
Restaurant management	Quản trị kinh doanh nhà hàng
Cookery technology management	Kỹ thuật chế biến món ăn
Travel agent management	Quản trị kinh doanh lữ hành
Travel and tour guide	Hướng dẫn du lịch
Accounting finance in tourism	Kế toán thương mại du lịch
4) การอบรมระยะสั้น (1 สัปดาห์ - 3 เดือน) Short training course (1 week- 3 months)	**2) Bồi dưỡng ngắn hạn (1 tuần-3 tháng) Short training course (1 week- 3 months)**
State administration in tourism	Quản lý nước về du lịch
Hospitality management	Quản lý khách sạn
Travel operation management	Quản lý lữ hành
Restaurant and Bar management	Quản lý nhà hàng - Bar
Tour guide	Nghiệp vụ hướng dẫn
Foreign languages in tourism	Ngoại ngữ chuyên ngành du lịch

ลักษณะการจัดการเรียนการสอนภายใต้กระทรวงแรงงาน ทุพพลภาพ และสวัสดิการสังคม (Ministry of Labor, Invalids and Social Affair - MOLISA)

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (3 ปี) Associate degree (3 years)	**1) Hệ cao đẳng nghề (3 năm) Associate degree (3 years)**
Hospitality management	Quản trị khách sạn
Travel operation management	Quản trị kinh doanh lữ hành
MICE management	Quản trị MICE
Sports and recreation management	Quản trị dịch vụ giải trí thể thao
Restaurant services	Quản trị nhà hàng
Tour guide	Hướng dẫn du lịch
Foods processing management	Kỹ thuật chế biến món ăn
Accounting in entrepreneur	Kế toán doanh nghiệp

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (2 ปี) Associate degree (2 years)	**1) Hệ Trung cấp nghề (2 năm) Associate degree (2 years)**
Front office	Nghiệp vụ lễ tân
Food & beverage services	Nghiệp vụ nhà hàng
Tour guide	Hướng dẫn du lịch
Cookery technology	Kỹ thuật chế biến món ăn
Accounting in entrepreneur	Kế toán doanh nghiệp
3) การฝึกอาชีพระดับกลางถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษา (1.5 ปี) Vocational diploma (1.5 years)	**3) Liên thông Trung cấp nghề lên cao đẳng nghề (1,5 năm) Vocational diploma (1.5 years)**
Hospitality management	Quản trị kinh doanh khách sạn
Restaurant management	Quản trị kinh doanh nhà hàng
Cookery technology management	Quản trị chiế biến món ăn
Travel agent management	Quản trị kinh doanh lữ hành
Travel and tour guide	Hướng dẫn du lịch
Accounting finance in tourism	Kế toán thương mại du lịch
4) การฝึกอาชีพระดับกลางถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษา (1.5 ปี) Vocational diploma (1.5 years)	**3) Hệ sơ cấp nghề (4-6-9 tháng) Certificate (1.5 years)**
Front office in hospitality	Nghiệp vụ lễ tân khách sạn
Reception services	Nghiệp vụ lễ tân văn phòng
Accommodation services	Nghiệp vụ lưu trú du lịch
Restaurant services	Nghiệp vụ nhà hàng
Hospitality services	Nghiệp vụ khách sạn
Food & beverage	Kỹ thuật pha chế đồ uống
Cookery and technology	Kỹ thuật chế biến món ăn
Bakery	Kỹ thuật chế biến bánh

2. วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College)

วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ จัดการเรียนการสอนภายใต้กระทรวงวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว ก่อตั้งขึ้นในปี 1999 เริ่มยกฐานะเป็นสถานศึกษาเพื่อจัดฝึกอบรมสายอาชีพตั้งแต่ปี 2543 ในปี 2550 โรงเรียนได้รับการยกระดับสู่ระดับวิทยาลัยอาชีพตามการมิติเห็นชอบครั้งที่ 1876 / QD-BLĐTBXH ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน สงคราม และกิจการสังคม

วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ ดำเนินการฝึกอบรมสายอาชีพและจัดหาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมไปยังจังหวัดและเมืองต่างๆทั่วประเทศ รวมถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษาโรงเรียน

มัธยมสายอาชีพและโรงเรียนมัธยมอาชีพ การฝึกอบรมสายอาชีพขั้นต้นและคุณสมบัติที่ต่ำกว่าเพื่อตอบสนองความต้องการของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของสังคมและธุรกิจ

ปัจจุบันโรงเรียนมีศูนย์ฝึกอบรมทั้งสิ้น 2 แห่ง แห่งแรกตั้งอยู่ในบริเวณใจกลางเมืองโฮจิมินห์ซิตี้ ซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งสิ้นกว่า 17,000 ตารางเมตร ส่วนแห่งที่สองตั้งห่างจากศูนย์กลางของเมืองเว้ประมาณ 7 กิโลเมตรไปทางทิศใต้

หลังจากดำเนินการมานานกว่า 18 ปี วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ประสบความสำเร็จในขั้นตอนการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพและคุณวุฒิของคณาจารย์ขนาดและอาชีพการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นและดูแลโดยโรงเรียนเสมอ ระหว่างปี พ. ศ. 2543-2546 โรงเรียนได้จัดให้มีการฝึกอบรมสายอาชีพให้กับทางโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม แผนกบริการร้านอาหาร แผนกการแปรรูปอาหารและงานเบื้องต้น เช่น การแปรรูปอาหารและการบริการห้องพัก ทำให้ตั้งแต่ปี 2004 วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ได้ขยายความเชี่ยวชาญออกเป็น 3 สาขา ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการจัดการที่พัก และสาขาการจัดการร้านอาหาร ต่อมาในปี 2551 โรงเรียนเริ่มจัดการฝึกอบรมระดับวิทยาลัยขึ้นเพิ่มเติมอีก 5 สาขา และจนถึงตอนนี้คือ 10 อาชีพหลักซึ่งรวมถึง 5 วิชาชีพมาตรฐานสากล ปัจจุบันมีพนักงาน 157 คนซึ่งระดับปริญญาโทและสูงกว่าคิดเป็นเกือบ 50% สิ่งอำนวยความสะดวกวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องมือสำหรับการฝึกอบรมสายอาชีพที่ลงทุนจากแหล่งความช่วยเหลือต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนจากรัฐบาลของประเทศลักเซมเบิร์กสหภาพยุโรป ที่คอยสนับสนุนงบประมาณของรัฐทำให้มั่นใจได้ว่าโรงเรียนมีความสามารถในการฝึกอบรมสายอาชีพที่มีคุณภาพสูง กับนักเรียน 2,000-2200 คนต่อปี ดังนั้น ด้วยวิสัยทัศน์และพันธกิจของวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ ที่มุ่งมั่นที่จะเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพสูงในภูมิภาคอาเซียนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในเวียดนามในปี 2563 ปัจจุบัน วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ จึงเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยเน้นเรื่องการฝึกผู้เรียนอย่างเข้มข้นและจัดให้มีสถานปฏิบัติงานสำหรับนักเรียนอย่างเข้มข้น ได้แก่ โรงแรม Ville Hue ที่ตั้งอยู่ในสถาบัน ทั้งนี้มีหลักสูตรที่เปิดสอนในปัจจุบัน ดังนี้

1. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาการจัดการโรงแรม

หลักสูตรการฝึกอบรม สาขาการจัดการโรงแรม เป็นหลักสูตรการฝึกอบรม 3 ปี แบ่งออกเป็น 6 ภาคการศึกษา หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถปฏิบัติงานจริง โดยมีห้องปฏิบัติการโรงแรมคือ โรงแรม Ville Hue ซึ่งตั้งอยู่ภายในวิทยาลัย ทั้งนี้รูปแบบการเรียนการสอนมีทั้งการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ผสมผสานการวิจัยและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีกับการทำงาน โดยนักเรียนสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติเพื่อการวิจัยและสร้างผลิตภัณฑ์ในกระบวนการเรียนรู้สร้างความแตกต่างในการปรับปรุงคุณภาพการฝึกอบรม การสร้างและบูรณาการระหว่างประเทศนอกเหนือจากทักษะระดับมืออาชีพแล้ว หลักสูตรยังมีการฝึกอบรมและเสริมองค์ความรู้และทักษะด้านสารสนเทศ ภาษาและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาต่างประเทศที่จำเป็นสำหรับการทำงานในภัตตาคาร เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส

2. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขามัคคุเทศก์

สาขามัคคุเทศก์ มุ่งผลิตผู้เรียนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างมืออาชีพทั้งความรู้ในด้านลักษณะและคุณค่าของทรัพยากรและเส้นทางการท่องเที่ยว ระบบของผู้ให้บริการการ

ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง กระบวนการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวการนำความรู้คำอธิบายแนะนำการเยี่ยมเยียนกระบวนการจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินการโปรแกรมการท่องเที่ยว ผู้เรียนมีความรู้ที่จำเป็นสำหรับการสอนแบบมืออาชีพ เช่น ภาพรวมของการท่องเที่ยวและโรงแรม จิตวิทยาของนักท่องเที่ยว ทักษะการสื่อสาร ระบบของที่ระลึกและภูมิทัศน์ของเวียดนามและวัฒนธรรมเวียดนาม ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวเวียดนามองค์กรจัดงานประวัติศาสตร์อารยธรรมโลก กระบวนการประวัติศาสตร์เวียดนามประชาชนเวียดนาม ทั้งนี้ ผู้เรียนมีความรู้อย่างมืออาชีพที่จะสามารถฝึกฝนทักษะการชี้นำสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเช่นเศรษฐกิจระหว่างประเทศภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวโลกได้

3. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาศิลปะการประกอบอาหาร

สาขาศิลปะการประกอบอาหาร เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมที่มุ่งการเรียนการสอนด้านการแปรรูปอาหาร เป็นหลักสูตร 3 ปี แบ่งออกเป็น 6 ภาคการศึกษา หลักสูตรการฝึกอบรมสาขาศิลปะการประกอบอาหารได้รับการออกแบบมาเพื่อเน้นการฝึกทักษะ เนื่องจากหลักสูตรมีห้องปฏิบัติการทดลองด้านการประกอบอาหารสำหรับนักเรียนและนักศึกษา ซึ่งจะเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีโอกาสฝึกฝนการปฏิบัติงานในร้านอาหารของโรงแรม บริษัท การจัดเลี้ยง ในกระบวนการของการฝึกงานที่มีทักษะนักเรียนจะถูกกำกับโดยเชฟผู้เชี่ยวชาญร่วมกับอาจารย์ผู้สอน นอกเหนือจากทักษะระดับมืออาชีพแล้วโปรแกรมการฝึกอบรมแล้ว หลักสูตรยังเสริมความรู้และทักษะด้านสารสนเทศประยุกต์ภาษาสื่อสารและโดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส

4. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

สาขาการจัดการการท่องเที่ยว เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมของวิทยาลัยการจัดการร้านอาหารได้รับการออกแบบภายใน 3 ปีแบ่งออกเป็น 6 ภาคเรียน ทั้งนี้ หลักสูตรเน้นการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวเช่น การออกแบบรายการนำเที่ยว การส่งเสริมการโฆษณาและการขายผลิตภัณฑ์ การดำเนินงานและการจัดรายการนำเที่ยว การจัดตั้งและการบำรุงรักษาความสัมพันธ์กับพันธมิตรการดูแลลูกค้า ส่วนความรู้เกี่ยวกับอาชีพการจัดการการเดินทาง เช่น การวิจัยและการใช้ประโยชน์จากตลาด เครื่องมือขององค์กร การจัดการทางการเงิน การจัดการและการบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ การกำกับดูแลธุรกิจการท่องเที่ยว ขณะที่วิชาความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยว แรงงานและเงื่อนไขการพัฒนาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของโลกและเวียดนาม กระบวนการพัฒนาของประวัติศาสตร์เวียดนาม ลักษณะทางวัฒนธรรมของเวียดนามสถานที่ท่องเที่ยวพื้นฐาน จิตวิทยาการท่องเที่ยว ทักษะการสื่อสารการตลาด การตลาดการท่องเที่ยว การชำระเงินในธุรกิจการท่องเที่ยวและ การจัดกิจกรรมในการท่องเที่ยว เป็นต้น

2. หลักสูตรระดับปริญญาตรี

2.1 มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Hanoi)

หลักสูตรการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม ปี 1995 ขณะนั้นอยู่ภายใต้คณะการท่องเที่ยว วัฒนธรรม และภูมิศาสตร์ กองการท่องเที่ยวเศรษฐกิจและความเป็นมืออาชีพ ในปี 2003 ด้วยเป้าหมายที่ต้องการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขาการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Hanoi) จึงเปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีขึ้นเพื่อผลิตนักศึกษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นในการผลิตนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาการและการวิจัยด้วย ดังเห็นได้จากการดำเนินการของหลักสูตรในการสร้างความร่วมมือด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัยต่างๆของทั้งในและต่างประเทศ อาทิ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี และประเทศแคนาดา นอกจากนี้ยังพยายามสร้างความสัมพันธ์ใหม่ๆกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกรวมถึงประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศสิงคโปร์ และประเทศไต้หวันเพื่อทำงานวิจัยและการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือด้านวิชาการร่วมกันกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศจำนวนมาก อาทิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University) ประเทศไทย มหาวิทยาลัยริกเคียว (Rikkyo University) มหาวิทยาลัยยามานาชิ (Yamanashi Prefectural University) มหาวิทยาลัยริทซึเมกัง (Ritsumekan University) และมหาวิทยาลัยนาโกย่า (Nagoya University) ของประเทศญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยกว่างซี (Guangxi University) ในประเทศจีน มหาวิทยาลัยตูลูซ เลอ มิเรียล (Toulouse Le Mirial) ประเทศฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยไกรฟ์วาลด์ (Greifswald University) โรงเรียนการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีประยุกต์แห่งนครมิวนิก (Tourism School, Munich Applied Technology University) ประเทศเยอรมัน มหาวิทยาลัยเคนท์ (Kent University) มหาวิทยาลัยลีด เมโทรโปลีแทน (Leeds Metropolitan University) ประเทศสหราชอาณาจักร

ขณะเดียวกันความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาภายในประเทศ ได้แก่ องค์การบริหารงานด้านการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration Tourism) สถาบันการพัฒนาและการวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว (Institute for Tourism Research and Development) สมาคมการท่องเที่ยวแห่งเวียดนาม (Vietnam Tourism Association) สโมสรรับผิดชอบทางด้านการท่องเที่ยว (Responsible Tourism Club) และการท่องเที่ยวประจำเมืองฮานอย (Hanoi Tourism)

จากความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐทั้งในและต่างประเทศนั้นส่งผลให้คณะการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย ได้กลายเป็นศูนย์กลางด้านวิชาการและการวิจัยในสาขาการท่องเที่ยว ดังพิจารณาจากการเป็นมหาวิทยาลัยเจ้าภาพในการจัดงานสัมมนาวิชาการต่างๆ เช่น โครงการจัดประชุมสัมมนาภายใต้ชื่อ

โครงการ “MICE และการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม” (MICE and tourism development in Vietnam) โครงการการวิจัยและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม (Tourism research and training in Vietnam) โครงการการจัดการท่องเที่ยว อาหาร และกิจการธุรกิจ (Tourism, cuisine and management and business affairs) โครงการการจัดการงานเลี้ยงพิเศษ-การฝึกอบรมและสถานการณ์จริงในการจ้างงานในประเทศเวียดนาม (Event management - Training and employment realities in Vietnam) การอบรมทางการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยการวิจัย (Tourism training at research universities) การประชุมสัมมนานานาชาติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางทะเล (The international conference on maritime tourism) โครงการสัมมนาการพัฒนากลไกและนโยบายเฉพาะเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในภาคตะวันตกเฉียงเหนือ (Develop particular mechanisms and policies for tourism development in the Northwest) และโครงการการสัมมนาวิชาการเกี่ยวกับประเด็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The issues in sustainable tourism in Southeast Asia)

นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีบทบาทการประเมินด้านการท่องเที่ยวในหลายมิติด้วย เช่น การประเมินผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคมของเวียดนาม การประเมินสถานการณ์และผลกระทบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อจุดหมายปลายทาง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และการบริหารการท่องเที่ยว การตรวจสอบและประเมินองค์กรและการจัดการของเทศกาลและกิจกรรมพิเศษในการท่องเที่ยว การศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่าง การท่องเที่ยวในเทศกาลการท่องเที่ยวเชิงกิจกรรม MICE การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป การพัฒนาเครื่องหมายการค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และจุดหมายปลายทาง การศึกษาการทำอาหารท่องเที่ยวในเวียดนาม และการศึกษาลักษณะทางวัฒนธรรมประเพณีการปฏิบัติและเทศกาลในการท่องเที่ยว เป็นต้น

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
A	**-**	**หมวดวิชาศึกษาทั่วไป** **Foundation Education**	**102**
1.	VIE101	ปรัชญาทั่วไป General Philosophy	6
2.	VIE 215	เศรษฐศาสตร์การเมือง Political Economics	8
3.	VIE 303	ลัทธิสังคมนิยม Scientifics Socialism	4
4.	VIE 304	ประวัติศาสตร์พรรคคอมมิวนิสต์เวียดนาม History of Vietnam Communist Party	4
5.	VIR 405	หลักคิดโฮจิมินห์ Ho Chi Minh’s Thoughts	3
6.	VIE 116	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย	3

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
		Introductory Laws	
7.	VIE 107	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ Introduction to Computer Science	4
8.	MAT 201	แคลคูลัส Calculus	6
9.	STA 201	ความน่าจะเป็นและสถิติ Probability and Statistics	4
10.	ENG 101	ภาษาอังกฤษ 1 English I	20
11.	ENG 102	ภาษาอังกฤษ 2 English II	20
12.	ENG 203	ภาษาอังกฤษ 3 English III	20
13.	VIE 108	พละศึกษา Physical Education	5
	VIE 109	ทหารศึกษา Military Education	165
B		**หมวดวิชาศึกษาเฉพาะ** **Profession Education Block**	
1.	ECO 201	เศรษฐศาสตร์จุลภาค Microeconomics	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
2.	ECO 302	เศรษฐศาสตร์จุลภาค Macroeconomics	5
3.	MKT 301	หลักการตลาด Principles of Marketing	5
1.	ACC 201	หลักการบัญชี Principles of Accounting	5
2.	ECO 303	เศรษฐมิติ Econometrics	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
		หมวดการจัดการการเงิน **Financial Management major subject**	**50**
1.	MGT 201	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ Introduction to Management	5
2.	MGT 405	การจัดการเชิงกลยุทธ์ Strategic Management	5
3.	HRM 301	การจัดการทรัพยากรบุคคล Human Resources Management	5
4.	FIN 301	การจัดการการเงิน Financial Management	5
5.	THM 301	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ Introduction to Tourism and Hospitality	5
6.	THM 303	การตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ Tourism and Hospitality Marketing	5
7.	THM 406	จิตวิทยาการท่องเที่ยว Tourism Psychology	5
8.	THM 407	การจัดการงานเทศกาลและโอกาสพิเศษ Festival and Event Management	5
9.	THM 408	นโยบายการท่องเที่ยวและการวางแผน Tourism Policy and Planning	5
10.	THM 413	การจัดการการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว Tourism Enterprise Management	5
C		**หมวดวิชาเลือก** **Elective Subjects**	**30**
1.	ACC 302	การบัญชีการเงิน Financial Accounting	5
2.	ACC 403	การจัดการบัญชี Management Accounting	5
3.	CIS 301	ภาพรวมของระบบสารสนเทศ Informational System Overview	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
4.	FIN 407	การเงินและการธนาคาร Money and Banking	5
5.	FIN408	ธุรกิจข้ามชาติ Multinational Business	5
6.	FIN 409	อนุพันธ์ทางการเงิน Finance Derivatives	5
7.	FIN 511	การจัดการการเงิน Financial Management	5
8.	HRM 402	พฤติกรรมองค์กร Organizational Behavior	5
9.	LAW 301	กฎหมายหุ้นส่วน Cooperate Law	5
10.	LAW 402	กฎหมายธุรกิจ Business Law	5
11.	MGT 302	การสื่อสารทางธุรกิจ Business Communication	5
12.	MGT 403	การจัดการระหว่างประเทศ International Management	5
13.	MGT 404	การจัดการระบบสารสนเทศ Management Information System	5
14.	MKT 402	พฤติกรรมผู้บริโภค Consumer Behavior	5
15.	THM 302	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว Tourism Geography	5
16.	THM 304	วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว Culture and Tourism	5
17.	THM 405	การจัดการธุรกิจบริการ Hospitality Management	5
18.	THM 409	การจัดการการท่องเที่ยว Travel Management	5
19.	THM 410	การท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม Tourism and Environment	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
20.	THM 411	การจัดการกับการตลาดปลายทาง Destination Marketing and Management	5
21.	THM 412	การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ International Tourism	5
		สอบปลายภาคหรือวิทยานิพนธ์ Final Examination or Thesis	**15**

2.2 มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Ho Chi Minh)

มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลักสูตรปริญญาตรี (4 ปี) ภายใต้การบริหารงานของภาควิชาการท่องเที่ยว ซึ่งในอดีตภาควิชานี้เดิมชื่อว่า “แผนกการท่องเที่ยวภูมิศาสตร์” (Department of Tourism and Geography) ก่อตั้งขึ้นในปี 1991 สังกัดคณะภูมิศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Ho Chi Minh) ต่อมาแผนกดังกล่าวได้ยกฐานะขึ้นเป็นภาควิชาการท่องเที่ยว ในปี 2013 โดยมีคณาจารย์ประจำภาควิชาทั้งสิ้น 18 คน ซึ่งกรมได้จัดให้มีการฝึกอบรมที่ระดับปริญญาตรีเพื่อพัฒนาบุคลากรในสาขามัคคุเทศก์ตลอดจนการจัดการการเดินทางและโรงแรม ร้านอาหาร การจัดการรีสอร์ท เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ท่ามกลางปัญหาการขาดแคลนของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

ภาควิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ มุ่งเน้นผลิตนักศึกษาให้มีความรู้และความสามารถทั้งทางด้านทฤษฎีและภาคการปฏิบัติ โดยภาคทฤษฎีนั้นคณาจารย์ในหลักสูตรส่วนใหญ่เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย โดยเฉพาะการวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากร

ปัจจุบันภาควิชาการท่องเที่ยว จัดการเรียนการสอนทั้งการฝึกอบรมระดับปริญญาตรีด้านการบริการการท่องเที่ยวและการจัดการการเดินทาง โดยมีทั้งสิ้น 3 สาขาวิชา ได้แก่ หลักสูตรมัคคุเทศก์ หลักสูตรการจัดการการเดินทางและการโรงแรม และหลักสูตรการจัดการร้านอาหารและรีสอร์ท ขณะเดียวกันก็เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น ซึ่งองค์การการบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม ให้ดำเนินการเพื่อฝึกอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ และแก่ผู้ที่ต้องการสมัครขอใบอนุญาตไกด์นำเที่ยว

ภาควิชาการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์และความร่วมมือทางด้านวิชาการและการวิจัยกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ อาทิ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี และประเทศ

แคนาดา การสร้างความร่วมมือดังกล่าวกับต่างประเทศ เพื่อยกระดับการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยว การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและคณาจารย์ระหว่างสถาบัน และที่สำคัญที่สุดคือความร่วมมือในการพัฒนาด้านวิชาการและการวิจัยให้ได้รับการรับรองจากมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยและเยี่ยมชมภาควิชาการท่องเที่ยว สังเกตกระบวนการจัดการเรียนการสอนพบว่า คณาจารย์ในหลักสูตรนอกจากจะเน้นหนักในด้านทฤษฎีแล้วยังมีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้ามาเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนในวิชาภาคปฏิบัติร่วมกับคณาจารย์ในหลักสูตรด้วย นอกจากนี้หลักสูตรยังมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในหลักสูตรเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาทักษะการคิด การวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม ตลอดจนทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ดังข้อมูลภาควิชาที่พบว่านักศึกษาในหลักสูตรนี้ส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนกับต่างชาติบ่อยครั้ง อาทิ โครงการ “International Young Blood Camp 2015” โครงการแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรมกับวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย (Cultural exchange between students from Tourism Department (HCMC-USSH) and from KFCH International Collge (Malaysia)” และโครงการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมกับสถาบันการศึกษาในประเทศมาเลเซีย เช่น Ungku Omar Polytechnic เป็นต้น

ปัจจุบันภาควิชาการท่องเที่ยวมีคณาจารย์ทั้งสิ้น 18 คน ในจำนวนนี้ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งสิ้น 3 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน และระดับปริญญาตรี 2 คน ในแต่ละปีคณาจารย์ประจำภาควิชาจะต้องผ่านการเข้าร่วมงานประชุมวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง เช่น งานสัมมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ การเดินทางไปศึกษาต่อในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในสถานศึกษาทั้งในและต่างประเทศระยะเวลา 3-6 เดือน ตลอดจนการรับเชิญเป็นวิทยากรการสอนหรือบรรยายพิเศษให้กับหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมต่างสถาบัน

ความรู้ที่ได้จากการพัฒนาตนเองของคณาจารย์ Dr. Ngô Thanh Loan หัวหน้าภาควิชาการท่องเที่ยวขณะนั้นกล่าวว่า คณาจารย์จะต้องนำมาพัฒนาหลักสูตรรวมไปถึงการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาด้วย โดยการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรนั้น ภาควิชาการท่องเที่ยวจะปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน 2 ปี 1 ครั้ง ผ่านการดำเนินการวิจัย การสอบถามจากศิษย์เก่าที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และการสอบถามความคิดเห็นหรือความต้องการของภาคธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วย

โดยมากข้อมูลการปรับปรุงหลักสูตรส่วนใหญ่ภาควิชาจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวหลักๆด้วยกันสองส่วน กล่าวคือ ส่วนแรกคือการปรับปรุงเนื้อหารายวิชาเรียนให้มีความทันสมัยและเข้ากับบริบททางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ และส่วนที่สองคือการพัฒนารูปแบบกระบวนการเรียนการสอนโดยเฉพาะการออกแบบตารางการฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้แก่นักศึกษา ซึ่งจากเดิมหลักสูตรจะให้นักศึกษาฝึกงานเฉพาะภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษาเท่านั้น แต่ระยะหลังภาควิชาได้ออกแบบให้นักศึกษาทุกชั้นปีต้องผ่านการฝึกปฏิบัติ โดยให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจเป็นระยะเวลา 2 เดือน ก่อนจบชั้นปี ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานในหน่วยงานภาคธุรกิจเป็นระยะเวลา 3 เดือน ก่อนจบชั้นปี ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จะต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานโดยหลังจบภาคการศึกษาที่ 1 ระยะเวลา 2 เดือน และหลังจบภาคการศึกษาที่ 2

ระยะเวลา 3 เดือน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานในช่วงหลังภาคการศึกษาที่ 1 ทั้งสิ้นระยะเวลา 3 เดือน ทั้งนี้มีเนื้อหารายวิชาที่จัดการเรียนการสอน ดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
A	**หมวดศึกษาทั่วไป** **General knowledge, knowledge of industry**	4
1.	ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 Basic English I	2
2.	หลักการมาร์กซิสต์-เลนิน Principles of Marxism-Leninism I	1
3.	พละศึกษา 1 Physical Education I	3
4.	คอมพิวเตอร์ทั่วไป General Computer	3
5.	คณิตศาสตร์ขั้นสูง Advanced Mathematics CI	2
6.	กฎหมายทั่วไป General Law	3
7.	การบริหารองค์กร Administration Studies	4
8.	ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 Basic English II	3
9.	หลักการมาร์กซิสต์-เลนิน 2 Principles of Marxism-Leninism II	1
10.	พละศึกษา 2 Physical Education II	2
11.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับประวัติศาสตร์เวียดนาม Vietnam History Foundation	2
12.	ระเบียบวิธีวิจัย Scientific Research Method B	2
13.	สุนทรียศาสตร์ทั่วไป General Aesthetics	2

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
14.	เศรษฐศาสตร์จุลภาค B Microeconomics B	3
15.	ภาพรวมของการท่องเที่ยว Tourism Overview	4
16.	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 English for Tourism I	2
17.	หลักคิดของโฮจิมินห์ Ho Chi Minh's Thoughts	4
18.	พละศึกษา 3 Physical Education III	2
19.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP1)	1
20.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP2)	2
21.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP3)	2
22.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP4)	2
23.	การจัดการคุณภาพการท่องเที่ยว Tourism Quality Management	1
24.	เทคนิคการปรับแก้ข้อความ Technique Text Editor	2
25.	วัฒนธรรมในประเทศเวียดนาม Vietnam Cultural Base	3
	วิชาเลือก *** HP Elective: 4/6 credits**	
26.	การบัญชีทั่วไป Accountant General B (DL)	2
27.	สังคมวิทยา Sociology	2
28.	ประชากรศาสตร์กับสิ่งแวดล้อม Population and Environment	2
29.	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 English for Tourism II	4

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
30.	วิถีการปฏิวัติของพรรคคอมมิวนิสต์เวียดนาม Revolutionary way of the Vietnam Communist Party	3
31.	วัฒนธรรมในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ Southeast Asian Culture	3
32.	เศรษฐศาสตร์มหภาค (การท่องเที่ยว) Macroeconomics B (Tourism)	2
33.	การบัญชีเพื่อการท่องเที่ยว Accounting for Tourism	2
34.	Actual Phase I	3
	*** HP Elective : ๔/๖ credits**	
35.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับชาติพันธุ์วิทยา Ethnology Foundation	2
36.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาสนศึกษา Religious Studies Foundation	2
37.	การตลาดเบื้องต้น B (การท่องเที่ยว) Marketing Basics B (Tourism)	2
38.	ภาษาอังกฤษ (TOEIC) English (TOEIC)	2
39.	การวางแผนการท่องเที่ยว Travel Planning	3
40.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวโลก World Tourism Geography	2
41.	กฎหมายการท่องเที่ยว Tourism Law	2
42.	งานเลี้ยงในโอกาสพิเศษ Events	2
43.	สารสนเทศการท่องเที่ยว Tourism Informatics	3
44.	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ Ecotourism	2
45.	Actual phase II	3
46.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม Vietnam Tourism Geography	2
47.	การตลาดเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Marketing	2

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
48.	เศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว Tourism Economy	3
49.	วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว Culture and Tourism	3
50.	สถิติเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Statistics	2
51.	จิตวิทยาภาวะผู้นำกับหลักธรรมาภิบาล Psychology Leadership and Governance	2
B	**Specialized Knowledge (Select 1 in 2 subjects)** **Governance Restaurants - Hotels**	
52.	การบริหารสวนสนุก Amusement Parks Administration	2
53.	การจัดการภัตตาคาร-บาร์ Restaurant – Bar Management	3
54.	การบริหารธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท Hotels and Resorts Administration	3
55.	การจัดการการงานต้อนรับส่วนหน้าของรีสอร์ทและโรงแรม Reception Resort and Hotels Management	2
56.	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว Human resource management in tourism	2
	วิชาเลือก *** Elective 5/9 credits**	
57.	ค่าเงินและการดำเนินธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศ Currencies and International Payments	3
58.	การจัดประชุม MICE MICE	2
59.	การจัดการรีสอร์ท Resort Management	2
60.	การดำเนินการด้านงานขาย Sales Operations	2
	QT Travel	
61.	แหล่งท่องเที่ยวศึกษา Tourist Destinations	3
62.	แนวทางการปฏิบัติการ Operational Guidelines	2

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
63.	การจัดการการท่องเที่ยว Travel Management	3
64.	การออกแบบและการฝึกปฏิบัตินำเที่ยว Designing and Operating Tour	2
65.	ประวัติศาสตร์อารยธรรมโลก History of Civilized World	2
	วิชาเลือก *** Elective 5/9 credits**	
66.	การตลาดแหล่งท่องเที่ยว Tourism Marketing Destinations	2
67.	ทักษะการออกแบบภาพเคลื่อนไหว Animator Skills	2
68.	แผนที่ท่องเที่ยว Tourist Map	2
69.	การพัฒนาสถาปัตยกรรมเวียดนามเพื่อการท่องเที่ยว Vietnam Architecture Developing for Tourism	3
C	**Internships, thesis or additional HP**	
70.	การฝึกงาน ณ สถานปฏิบัติงานจริง Apprenticeships at Facility	5
	*** Elective credits 7/12**	
71.	วิทยานิพนธ์ Graduation Thesis	7
72.	การศึกษาธุรกิจเชิงพักผ่อนอย่างเข้มข้น Thematic Intensive Business Stays	3
73.	การศึกษาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจอย่างเข้มข้น Thematic Intensive Business Travel	3
74.	การศึกษาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเชิงลึก Thematic Depth of Sustainable Tourism	2
75.	การศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเชิงลึก Thematic Depth of Ecotourism	2
76.	การศึกษาการวางแผนการท่องเที่ยวเชิงลึก Thematic Depth Tourism Planning	2

บทที่ 5

ความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลจากการเก็บแบบสอบถามนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษา และมหาวิทยาลัยในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ทั้งสิ้น 425 ชุด จำแนกออกเป็นประเทศต่างๆ ดังนี้

ประเทศกัมพูชา เก็บข้อมูลนักเรียนและนักศึกษาจากสถาบันโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (National Polytechnic Institute of Cambodia) มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnompenh) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตราแห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism: PSEI) รวมทั้งสิ้น 50 ชุด

ประเทศลาว เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) มหาวิทยาแห่งชาติลาว (National University of Laos) มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) และสถาบันการท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งชาติลาว (LANITH) รวมทั้งสิ้น 40 ชุด

ประเทศเมียนมาร์เก็บข้อมูลจากหลักสูตรการอบรมรวมทั้งสิ้น 35 ชุด

ประเทศเวียดนามเก็บรวบรวมจากวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย (VNU University of Social Sciences and Humanities) มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ (VNU University of Social Sciences and Humanities) วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) จำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด

อนึ่ง แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมนักเรียนและนักศึกษามหาวิทยาลัยในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และประเทศเวียดนามจัดทำขึ้นโดยใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว แบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว และตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวประเทศกัมพูชาข้อมูลที่ได้มีดังต่อไปนี้

5.1 ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศกัมพูชา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	15	30.00
หญิง	35	70.00
รวม	**50**	**100.00**
2) อายุ		
19-20 ปี	13	26.00
21-22 ปี	28	56.00
23-24 ปี	8	16.00
25 ปีขึ้นไป	1	2.00
รวม	**50**	**100.00**
3) เกรดเฉลี่ยสะสม		
2.00-2.50	0	0.00
2.51-3.00	4	12.50
3.01-3.50	22	68.80
3.51-4.00	32	18.80
รวม	**50**	**100.00**
4) ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	47	94.00
ชั้นปีที่ 2	3	6.00
รวม	**50**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีทั้งสิ้น 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักเรียนและนักศึกษาจำนวน 28 คน มีอายุระหว่าง 21-22 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาอายุระหว่าง 19-20 ปี มีทั้งสิ้น 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และอายุระหว่าง 23-24 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนใหญ่พบมีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 3.51-4.00 จำนวน 32 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 18.80 รองลงมาเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 3.01-3.50 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 และเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 2.51-3.00 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ปัจจุบันส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 พบทั้งสิ้น 47 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1.ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	38	76.00
2.เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	6	12.00
3.การแนะนำจากเพื่อน	1	2.00
4.มีจิตใจรักการบริการ	4	8.00
5.สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	2.00
รวม	**50**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา ให้เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ลำดับแรกคือความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือเหตุผลเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ถัดมาคือเหตุผลด้านการมีจิตใจรักการบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และลำดับสุดท้ายคือการแนะนำจากเพื่อน และเห็นว่าสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	18	36.00
มาก	32	64.00
รวม	**50**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา ส่วนใหญ่มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาในระดับปานกลาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	43	7	0	0	0	4.86	0.351	มากที่สุด
	86.00	14.00	0.00	0.00	0.00			
2.การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	15	27	7	1	0	4.12	0.718	มาก
	30.00	54.00	14.00	2.00	0.00			
3.การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	17	20	11	2	0	4.04	0.856	มาก
	34.00	40.00	22.00	4.00	0.00			
4.การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	24	24	2	0	0	4.44	0.577	มากที่สุด
	48.00	48.00	4.00	0.00	0.00			
5.การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในองค์กร	20	24	6	0	0	4.28	0.671	มากที่สุด
	40.00	48.00	12.00	0.00	0.00			
6.ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ	20	24	6	0	0	4.28	0.671	มากที่สุด
	40.00	48.00	12.00	0.00	0.00			
7.ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	32	14	4	0	0	4.56	0.644	มากที่สุด
	64.00	28.00	8.00	0.00	0.00			
8.ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ(พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว)	35	15	0	0	0	4.70	0.463	มากที่สุด
	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00			

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9.ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ(พนักงานที่การนำเที่ยว	27	21	2	0	0	4.50	0.580	มากที่สุด
	54.00	42.00	4.00	0.00	0.00			
10.ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว	18	22	10	0	0	4.16	0.738	มาก
	36.00	44.00	20.00	0.00	0.00			
11.การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	22	17	9	2	0	4.18	0.873	มาก
	44.00	34.00	18.00	4.00	0.00			
รวม						**4.37**	**0.388**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.37 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 และลำดับสุดท้ายคือภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาและการสื่อสาร)

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	9	30	10	1	0	3.94	0.682	มาก
	18.00	60.00	20.00	2.00	0.00			

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.วัฒนธรรมในการทำงาน	17	26	6	1	0	4.18	0.720	มาก
	34.00	52.00	12.00	2.00	0.00			
3.กลยุทธการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	26	22	2	0	0	4.48	0.580	มากที่สุด
	52.00	44.00	4.00	0.00	0.00			
4.ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	23	22	5	0	0	4.36	0.663	มากที่สุด
	46.00	44.00	10.00	0.00	0.00			
5.การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	17	24	8	1	0	4.14	0.756	มาก
	34.00	48.00	16.00	2.00	0.00			
6.การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	20	17	10	3	0	4.08	0.922	มาก
	40.00	34.00	20.00	6.00	0.00			
รวม						**4.20**	**0.428**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาและการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.20 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48รองลงมาทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36วัฒนธรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18ถัดมาคือการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือการให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08และลำดับสุดท้ายคือความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น	17	28	5	0	0	4.24	0.625	มากที่สุด
	34.00	56.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.24**	**0.625**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.24 ทั้งนี้วิชาการพัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น จัดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.24 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการบริหาร)

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	24	22	4	0	0	4.40	0.639	มากที่สุด
	48.00	44.00	8.00	0.00	0.00			
2.การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	11	29	9	1	0	4.00	0.700	มาก
	22.00	58.00	18.00	2.00	0.00			
3.การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	22	19	8	1	0	4.24	0.797	มากที่สุด
	44.00	38.00	16.00	2.00	0.00			
4.การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม	17	23	9	1	0	4.12	0.773	มาก
	34.00	46.00	18.00	2.00	0.00			

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.การบริหารจัดการทรัพย์สินเป็นวัตถุ วัสดุ อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน	12	29	9	0	0	4.06	0.652	มาก
	24.00	58.00	18.00	0.00	0.00			
6.การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	26	18	5	1	0	4.38	0.753	มากที่สุด
	52.00	36.00	10.00	2.00	0.00			
7.การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	10	26	11	3	0	3.86	0.808	มาก
	20.00	52.00	22.00	6.00	0.00			
8.บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	25	23	1	1	0	4.44	0.644	มากที่สุด
	50.00	46.00	2.00	2.00	0.00			
รวม						**4.19**	**0.471**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.44 รองลงมาการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.40 และการดำเนินธุรกรรมในงานบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาชีวิต)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	14	22	11	3	0	3.94	0.867	มาก
	28.00	44.00	22.00	6.00	0.00			
2.การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้า	28	15	5	2	0	4.38	0.830	มากที่สุด
	56.00	30.00	10.00	4.00	0.00			

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด			
3.สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	27	17	4	1	1	4.36	0.875	มากที่สุด
	54.00	34.00	8.00	2.00	2.00			
4.การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	18	24	8	0	0	4.20	0.700	มาก
	36.00	48.00	16.00	0.00	0.00			
5.การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	20	22	8	0	0	4.24	0.716	มากที่สุด
	40.00	44.00	16.00	0.00	0.00			
6.การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย	31	17	2	0	0	4.58	0.575	มากที่สุด
	62.00	34.00	4.00	0.00	0.00			
7.การสุขาภิบาลอาหาร	37	12	1	0	0	4.72	0.497	มากที่สุด
	74.00	24.00	2.00	0.00	0.00			
8.การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	17	24	7	2	0	4.12	0.799	มาก
	34.00	48.00	14.00	4.00	0.00			
รวม						**4.32**	**0.523**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 4.32 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสุขาภิบาลอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.58 และลำดับที่ 3 ได้แก่ สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	31	17	2	0	0	4.58	0.575	มากที่สุด
	62.00	34.00	4.00	0.00	0.00			
2.การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	25	23	2	0	0	4.46	0.579	มากที่สุด
	50.00	46.00	4.00	0.00	0.00			
3.ภาวะผู้นำ	32	16	1	1	0	4.58	0.642	มากที่สุด
	64.00	32.00	2.00	2.00	0.00			
4.การจัดการคำติชมของลูกค้า	18	23	9	0	0	4.18	0.720	มาก
	36.00	46.00	18.00	0.00	0.00			
5.การทำงานเป็นทีม	19	24	7	0	0	4.24	0.687	มากที่สุด
	38.00	48.00	14.00	0.00	0.00			
6.การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	15	27	8	0	0	4.14	0.670	มาก
	30.00	54.00	16.00	0.00	0.00			
7.การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	3	21	22	4	0	3.46	0.734	มาก
	6.00	42.00	44.00	8.00	0.00			
8.การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	11	24	12	3	0	3.86	0.833	มาก
	22.00	48.00	24.00	6.00	0.00			
9.การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	9	30	10	1	0	3.94	0.682	มาก
	18.00	60.00	20.00	2.00	0.00			
10.การเตรียมการจัดฝึกอบรม	13	21	16	0	0	3.94	0.767	มาก
	26.00	42.00	32.00	0.00	0.00			
11.การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	7	17	21	5	0	3.52	0.863	มาก
	14.00	34.00	42.00	10.00	0.00			
12.การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	11	21	15	3	0	3.80	0.857	มาก
	22.00	42.00	30.00	6.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13.การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	11	26	12	1	0	3.94	0.740	มาก
	22.00	52.00	24.00	2.00	0.00			
14.การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	8	25	15	2	0	3.78	0.764	มาก
	16.00	50.00	30.00	4.00	0.00			
15.การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	8	23	16	2	1	3.70	0.863	มาก
	16.00	46.00	32.00	4.00	2.00			
16.การจัดตารางการทำงาน	17	19	11	3	0	4.00	0.904	มาก
	34.00	38.00	22.00	6.00	0.00			
17.การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	11	25	10	3	1	3.84	0.912	มาก
	22.00	50.00	20.00	6.00	2.00			
18.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	22	23	4	1	0	4.32	0.713	มากที่สุด
	44.00	46.00	8.00	2.00	0.00			
19.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน	8	24	13	5	0	3.70	0.863	มาก
	16.00	48.00	26.00	10.00	0.00			
20.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด	5	19	21	5	0	3.48	0.814	มาก
	10.00	38.00	42.00	10.00	0.00			
21.การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด	3	11	24	10	2	3.06	0.913	ปานกลาง
	6.00	22.00	48.00	20.00	4.00			
22.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด	4	15	21	10	0	3.26	0.876	ปานกลาง
	8.00	30.00	42.00	20.00	0.00			
23.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด	4	19	19	7	1	3.36	0.898	ปานกลาง
	8.00	38.00	38.00	14.00	2.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
24.การวางแผนและดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก	4	16	22	7	1	3.30	0.886	ปานกลาง
	8.00	32.00	44.00	14.00	2.00			
25.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก	8	26	13	3	0	3.78	0.790	มาก
	16.00	52.00	26.00	6.00	0.00			
26.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก	11	27	9	3	0	3.92	0.804	มาก
	22.00	54.00	18.00	6.00	0.00			
27.เทคนิคการสอนเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	5	22	18	5	0	3.54	0.813	มาก
	10.00	44.00	36.00	10.00	0.00			
28.กระบวนการฝึกอบรม	20	16	13	1	0	4.10	0.863	มาก
	40.00	32.00	26.00	2.00	0.00			
29.การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	14	26	9	1	0	4.06	0.740	มาก
	28.00	52.00	18.00	2.00	0.00			
30.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด	12	24	11	3	0	3.90	0.839	มาก
	24.00	48.00	22.00	6.00	0.00			
31.ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	8	19	18	5	0	3.60	0.881	มาก
	16.00	38.00	36.00	10.00	0.00			
รวม						**3.85**	**0.502**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.85 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยวและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.58รองลงมาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.46 และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.32 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว	28	14	5	3	0	4.34	0.895	มากที่สุด
	56.00	28.00	10.00	6.00	0.00			
2.การวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว	36	13	1	0	0	4.70	0.505	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			
รวม						**4.52**	**0.606**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.52 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าการวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว ถูกจัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และรองลงมาการวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	27	18	4	1	0	4.40	0.808	มากที่สุด
	54.00	36.00	8.00	2.00	0.00			
2.การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	27	23	0	0	0	4.54	0.503	มากที่สุด
	54.00	46.00	0.00	0.00	0.00			
3.การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	26	22	1	1	0	4.46	0.646	มากที่สุด
	52.00	44.00	2.00	2.00	0.00			
4.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	24	22	3	1	0	4.38	0.697	มากที่สุด
	48.00	44.00	6.00	2.00	0.00			

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	14	20	14	2	0	3.92	0.853	มาก
	28.00	40.00	28.00	4.00	0.00			
6.การรักษาคุณภาพการบริหารแก่ลูกค้า	17	21	12	0	0	4.10	0.763	มาก
	34.00	42.00	24.00	0.00	0.00			
7.การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	26	21	3	0	0	4.46	0.613	มากที่สุด
	52.00	42.00	6.00	0.00	0.00			
8.ระบบการจัดการธุรกิจ	30	16	3	1	0	4.50	0.707	มากที่สุด
	60.00	32.00	6.00	2.00	0.00			
รวม						**4.35**	**0.497**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54รองลงมาระบบการจัดการธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50และการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	22	21	7	0	0	4.30	0.707	มากที่สุด
	44.00	42.00	14.00	0.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	29	18	3	0	0	4.52	0.614	มากที่สุด
	58.00	36.00	6.00	0.00	0.00			
3.บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	7	23	18	2	0	3.70	0.763	มาก
	14.00	46.00	36.00	4.00	0.00			
4.การประกอบอาหารและการนำเสนอ	13	23	12	2	0	3.94	0.818	มาก
	26.00	46.00	24.00	4.00	0.00			
5.การควบคุมคุณภาพในงานอาหาร	15	21	11	3	0	3.96	0.880	มาก
	30.00	42.00	22.00	6.00	0.00			
6.การจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง	30	17	2	1	0	4.52	0.677	มากที่สุด
	60.00	34.00	4.00	2.00	0.00			
7.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ปลาและอาหารทะเล	13	21	15	1	0	3.92	0.804	มาก
	26.00	42.00	30.00	2.00	0.00			
8.การทำอาหารประเภทครัวเย็น	18	14	15	3	0	3.94	0.956	มาก
	36.00	28.00	30.00	6.00	0.00			
9.การทำผลิตภัณฑ์ขนมหวานและช็อคโกแลต	9	17	18	5	1	3.56	0.972	มาก
	18.00	34.00	36.00	10.00	2.00			
10.การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	12	15	18	5	0	3.68	0.957	มาก
	24.00	30.00	36.00	10.00	0.00			
11.การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	18	23	9	0	0	4.18	0.720	มาก
	36.00	46.00	18.00	0.00	0.00			
12.การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	16	23	11	0	0	4.10	0.735	มาก
	32.00	46.00	22.00	0.00	0.00			
13.การจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	11	21	12	6	0	3.74	0.944	มาก
	22.00	42.00	24.00	12.00	0.00			
14.การให้บริการไวน์	14	23	9	3	1	3.92	0.944	มาก
	28.00	46.00	18.00	6.00	2.00			
15.การเตรียมและการบริการค็อกเทล	9	22	12	7	0	3.66	0.939	มาก
	18.00	44.00	24.00	14.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
16.ความรู้อุตสาหกรรมการบริการ	12	17	15	6	0	3.70	0.974	มาก
	24.00	34.00	30.00	12.00	0.00			
17.การเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	21	23	5	1	0	4.28	0.730	มากที่สุด
	42.00	46.00	10.00	2.00	0.00			
18.การวางแผนและดำเนินการประชุม	15	16	16	3	0	3.86	0.926	มาก
	30.00	32.00	32.00	6.00	0.00			
19.การดำเนินงานสำรองห้องพัก	17	28	4	1	0	4.22	0.679	มากที่สุด
	34.00	56.00	8.00	2.00	0.00			
20.การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	10	23	16	1	0	3.84	0.766	มาก
	20.00	46.00	32.00	2.00	0.00			
21.ความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	15	24	11	0	0	4.08	0.724	มาก
	30.00	48.00	22.00	0.00	0.00			
22.การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	8	18	22	2	0	3.64	0.802	มาก
	16.00	36.00	44.00	4.00	0.00			
23.การจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่า	15	25	9	1	0	4.08	0.752	มาก
	30.00	50.00	18.00	2.00	0.00			
24.การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	19	19	11	1	0	4.12	0.824	มาก
	38.00	38.00	22.00	2.00	0.00			
25.การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด	20	19	9	2	0	4.14	0.857	มาก
	40.00	38.00	18.00	4.00	0.00			
26.การรับและจัดเก็บสินค้า	5	18	23	4	0	3.48	0.789	มาก
	10.00	36.00	46.00	8.00	0.00			
27.การให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	13	15	16	6	0	3.70	0.995	มาก
	26.00	30.00	32.00	12.00	0.00			
28.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก	14	17	15	4	0	3.82	0.941	มาก
	28.00	34.00	30.00	8.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
29.การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรอุตสาหกรรมซักรีด	6	28	12	4	0	3.72	0.784	มาก
	12.00	56.00	24.00	8.00	0.00			
30.การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	6	19	17	8	0	3.46	0.908	มาก
	12.00	38.00	34.00	16.00	0.00			
31.การบำรุงรักษาอุปกรณ์และการทำความสะอาดพื้นที่ในการทำงาน	12	18	17	3	0	3.78	0.887	มาก
	24.00	36.00	34.00	6.00	0.00			
32.การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในแผนกซักรีด	14	22	13	1	0	3.98	0.795	มาก
	28.00	44.00	26.00	2.00	0.00			
33.บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	8	22	15	5	0	3.66	0.872	มาก
	16.00	44.00	30.00	10.00	0.00			
34.วิธีทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ	14	20	14	2	0	3.92	0.853	มาก
	28.00	40.00	28.00	4.00	0.00			
35.การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	12	23	13	2	0	3.90	0.814	มาก
	24.00	46.00	26.00	4.00	0.00			
36.อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในพื้นที่ส่วนกลาง	17	20	12	1	0	4.06	0.818	มาก
	34.00	40.00	24.00	2.00	0.00			
37.การจัดเตรียมสต็อกและซุปชนิดต่างๆ	8	21	17	3	1	3.64	0.898	มาก
	16.00	42.00	34.00	6.00	2.00			
38.การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	10	14	22	4	0	3.60	0.904	มาก
	20.00	28.00	44.00	8.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
39.การจัดงานตามโอกาสพิเศษ-การทำผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	10	22	16	2	0	3.80	0.808	มาก
	20.00	44.00	32.00	4.00	0.00			
40.การทำผลิตภัณฑ์เค้กและการแต่งหน้าเค้ก	11	18	14	7	0	3.66	0.982	มาก
	22.00	36.00	28.00	14.00	0.00			
41.การทำผลิตภัณฑ์ประเภทยีสต์	9	14	17	10	0	3.44	1.013	มาก
	18.00	28.00	34.00	20.00	0.00			
42.การทำผลิตภัณฑ์ขนมปัง	8	13	22	7	0	3.44	0.929	มาก
	16.00	26.00	44.00	14.00	0.00			
43.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์สี่เท้า	7	15	21	7	0	3.44	0.907	มาก
	14.00	30.00	42.00	14.00	0.00			
44.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์ปีก	10	16	19	5	0	3.62	0.923	มาก
	20.00	32.00	38.00	10.00	0.00			
45.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์น้ำ	10	15	19	6	0	3.58	0.950	มาก
	20.00	30.00	38.00	12.00	0.00			
46.การจัดเตรียมผักและธัญพืช	10	18	18	3	1	3.66	0.939	มาก
	20.00	36.00	36.00	6.00	2.00			
47.การบริการแบบ Gueridon service	11	22	15	2	0	3.84	0.817	มาก
	22.00	44.00	30.00	4.00	0.00			
48.การบริการแบบ Silver service	20	23	7	0	0	4.26	0.694	มากที่สุด
	40.00	46.00	14.00	0.00	0.00			
49.การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	16	20	12	2	0	4.00	0.857	มาก
	32.00	40.00	24.00	4.00	0.00			
50.การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	13	22	11	3	1	3.86	0.948	มาก
	26.00	44.00	22.00	6.00	2.00			
51.การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	19	18	10	3	0	4.06	0.913	มาก
	38.00	36.00	20.00	6.00	0.00			
รวม						**3.86**	**0.551**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.86 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า และการจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 รองลงมาการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 และการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.28 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว)

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	13	26	9	1	1	3.98	0.845	มาก
	26.00	52.00	18.00	2.00	2.00			
2. การจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร	35	14	1	0	0	4.68	0.513	มากที่สุด
	70.00	28.00	2.00	0.00	0.00			
3. การจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต	25	24	1	0	0	4.48	0.544	มากที่สุด
	50.00	48.00	2.00	0.00	0.00			
4. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน	20	24	6	0	0	4.28	0.671	มากที่สุด
	40.00	48.00	12.00	0.00	0.00			
5. การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	18	22	9	1	0	4.14	0.783	มาก
	36.00	44.00	18.00	2.00	0.00			
6. การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	21	22	7	0	0	4.28	0.701	มากที่สุด
	42.00	44.00	14.00	0.00	0.00			
7. การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	36	13	1	0	0	4.70	0.505	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	19	21	10	0	0	4.18	0.748	มาก
	38.00	42.00	20.00	0.00	0.00			
9. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	12	24	11	2	1	3.88	0.895	มาก
	24.00	48.00	22.00	4.00	2.00			
10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	12	31	4	2	1	4.02	0.820	มาก
	24.00	62.00	8.00	4.00	2.00			
11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	15	22	11	1	1	3.98	0.892	มาก
	30.00	44.00	22.00	2.00	2.00			
12. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด	13	25	10	2	0	3.98	0.795	มาก
	26.00	50.00	20.00	4.00	0.00			
13. การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า	6	22	18	4	0	3.60	0.808	มาก
	12.00	44.00	36.00	8.00	0.00			
14. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	11	23	13	3	0	3.84	0.842	มาก
	22.00	46.00	26.00	6.00	0.00			
15. การควบคุมต้นทุน	19	26	5	0	0	4.28	0.640	มากที่สุด
	38.00	52.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.15**	**0.455**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.70 รองลงมาการจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.68 และการจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	24	19	6	1	0	4.30	0.839	มากที่สุด
	48.00	38.00	12.00	2.00	0.00			
2. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	28	17	5	0	0	4.46	0.676	มากที่สุด
	56.00	34.00	10.00	0.00	0.00			
3. กฎหมายทางธุรกิจ	19	22	9	0	0	4.20	0.728	มาก
	38.00	44.00	18.00	0.00	0.00			
4. จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	24	20	6	0	0	4.36	0.693	มากที่สุด
	48.00	40.00	12.00	0.00	0.00			
รวม						**4.15**	**0.455**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มกฎหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.15 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังน้อยสุด ได้ดังนี้ ลำดับแรกคือการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 รองลงมาจริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 ถัดมาคือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 และกฎหมายทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.20

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	29	19	1	1	0	4.52	0.646	มากที่สุด
	58.00	38.00	2.00	2.00	0.00			

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	25	20	4	1	0	4.38	0.725	มากที่สุด
	50.00	40.00	8.00	2.00	0.00			
3. การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	13	29	6	2	0	4.06	0.740	มาก
	26.00	58.00	12.00	4.00	0.00			
4. การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	19	23	8	0	0	4.22	0.708	มากที่สุด
	38.00	46.00	16.00	0.00	0.00			
5. การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	18	21	11	0	0	4.14	0.756	มาก
	36.00	42.00	22.00	0.00	0.00			
รวม						**4.26**	**0.481**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 รองลงมาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 และการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. General English	15	23	11	1	0	4.04	0.781	มาก
	30.00	46.00	22.00	2.00	0.00			
2. English Language I	36	10	3	1	0	4.62	0.697	มากที่สุด
	72.00	20.00	6.00	2.00	0.00			
3. English Language II	22	16	9	3	0	4.14	0.926	มาก
	44.00	32.00	18.00	6.00	0.00			
4. General Language III	21	21	5	3	0	4.20	0.857	มาก
	42.00	42.00	10.00	6.00	0.00			
5. English Language IV	19	24	4	2	1	4.16	0.889	มาก
	38.00	48.00	8.00	4.00	2.00			
6. English for Tourism I	20	23	5	1	1	4.20	0.857	มาก
	40.00	46.00	10.00	2.00	2.00			
7. English for Tourism II	23	19	7	1	0	4.26	0.853	มากที่สุด
	46.00	38.00	14.00	2.00	0.00			
8. English I : Reading and Composition	25	22	2	1	0	4.40	0.756	มากที่สุด
	50.00	44.00	4.00	2.00	0.00			
9. English II : Reading and Composition	16	23	10	1	0	4.08	0.778	มาก
	32.00	46.00	20.00	2.00	0.00			
10. Service English	19	19	9	3	0	4.08	0.900	มาก
	38.00	38.00	18.00	6.00	0.00			
รวม						**4.22**	**0.505**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษ 1 (English Language) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา ภาษาอังกฤษ 1: องค์ประกอบการอ่าน (English I : Reading and Composition)อยู่ในระดับมาก

ที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.40และลำดับที่ 3 คือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 (English for Tourism II)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง)

กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Korean	35	13	2	0	0	4.66	0.557	มากที่สุด
	70.00	26.00	4.00	0.00	0.00			
รวม						**4.66**	**0.557**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีในประเทศกัมพูชา จัดให้ภาษาเกาหลี (Korean)เป็นภาษาต่างประเทศที่สอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.66 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาบัญชี)

กลุ่มวิชาบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	5	11	23	9	2	3.16	0.976	ปานกลาง
	10.00	22.00	46.00	18.00	4.00			
รวม						**3.16**	**0.976**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16

ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีในประเทศกัมพูชา โดยจัดให้วิชาการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาและการสื่อสาร)

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Communication Skills and Etiquette	32	18	0	0	0	4.26	0.565	มากที่สุด
	64.00	36.00	0.00	0.00	0.00			
2. Communication Skills for Tourism	35	14	1	0	0	4.64	0.485	มากที่สุด
	70.00	28.00	2.00	0.00	0.00			
3. Introduction to Interpersonal Communication	16	31	3	0	0	4.68	0.513	มากที่สุด
	32.00	62.00	6.00	0.00	0.00			
รวม						**4.53**	**0.426**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า นักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มภาษาและการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.53 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลเบื้องต้น(Introduction to Interpersonal Communication) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว (Communication Skills for Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 และลำดับที่สามคือมารยาทและทักษะการสื่อสาร (Communication Skills and Etiquette)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Cambodian History and Geography	33	16	1	0	0	4.64	0.525	มากที่สุด
	66.00	32.00	2.00	0.00	0.00			
2. Khmer Culture & Civilization	35	11	4	0	0	4.62	0.635	มากที่สุด
	70.00	22.00	8.00	0.00	0.00			
3. Khmer Studies	24	22	3	1	0	4.38	0.697	มากที่สุด
	48.00	44.00	6.00	2.00	0.00			
4. Art & Civilization of Cambodia	25	19	4	2	0	4.34	0.798	มากที่สุด
	50.00	38.00	8.00	4.00	0.00			
5. Cultural Anthropology	23	22	5	0	0	4.36	0.663	มากที่สุด
	46.00	44.00	10.00	0.00	0.00			
6. Cultural and Society Environment	22	23	5	0	0	4.34	0.658	มากที่สุด
	44.00	46.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.45**	**0.503**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.45) ทั้งนี้ หากพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์กัมพูชา (Cambodian History and Geography)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.64 รองลงมาคืออารยธรรมและวัฒนธรรมเขมร (Khmer Culture & Civilization)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.62 และลำดับที่สามคือเขมรศึกษา (Khmer Studies)อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวรรณกรรม)

กลุ่มวรรณกรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Khmer Literature	25	16	6	3	0	4.26	0.899	มากที่สุด
	50.00	32.00	12.00	6.00	0.00			
รวม						**4.26**	**0.899**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวรรณกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 4.26 ทั้งนี้วิชาวรรณคดีเขมร นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 4.26

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มปรัชญา)

กลุ่มปรัชญา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Philosophy	7	26	16	1	0	3.78	0.708	มาก
	14.00	52.00	32.00	2.00	0.00			
รวม						**3.78**	**0.708**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มปรัชญา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 3.78 ทั้งนี้วิชาปรัชญาเบื้องต้น นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มปรัชญา)

กลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Statistics	14	20	11	3	2	3.82	1.044	มาก
	28.00	40.00	22.00	6.00	4.00			
2. Business Mathematics and Statistics	13	22	11	3	1	3.86	0.948	มาก
	26.00	44.00	22.00	6.00	2.00			
3. General and Applied Mathematics	10	27	10	2	1	3.86	0.857	มาก
	20.00	54.00	20.00	4.00	2.00			
4. College Algebra	11	17	13	7	2	3.56	1.110	มาก
	22.00	34.00	26.00	14.00	4.00			
รวม						**3.78**	**0.836**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ วิชาสถิติและคณิตศาสตร์เพื่อธุรกิจ (Business Mathematics and Statistics)และคณิตศาสตร์ประยุกต์ทั่วไป (General and Applied Mathematics)อยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.86 รองลงมา วิชาสถิติ (Statistics)อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และวิชาพีชคณิตระดับวิทยาลัย (College Algebra) อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มคอมพิวเตอร์)

กลุ่มคอมพิวเตอร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Computer Applications	33	15	2	0	0	4.62	0.567	มากที่สุด
	66.00	30.00	4.00	0.00	0.00			
กลุ่มคอมพิวเตอร์	**ระดับความคิดเห็น**					**Mean**	**S.D.**	**แปลผล**
	มาก	**มาก**	**ปาน**	**น้อย**	**น้อย**			

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
2. Introduction to Computers	26	17	7	0	0	4.38	0.725	มาก ที่สุด
	52.00	34.00	14.00	0.00	0.00			
รวม						**4.50**	**0.571**	**มาก ที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มคอมพิวเตอร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าแอพพลิเคชั่นคอมพิวเตอร์ (Computer Applications)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 รองลงมาคือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Introduction to Computers)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. Fundamentals Environment	14	27	8	1	0	4.08	0.724	มาก
	28.00	54.00	16.00	2.00	0.00			
2. Environmental Science	13	26	10	1	0	4.02	0.742	มาก
	26.00	52.00	20.00	2.00	0.00			
3. General Biology	8	13	26	2	1	3.50	0.886	มาก
	16.00	26.00	52.00	4.00	2.00			
4. General Geography	7	16	23	3	1	3.50	0.886	มาก
	14.00	32.00	46.00	6.00	2.00			
รวม						**3.78**	**0.633**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.78 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่านักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาสิ่งแวดล้อม (Fundamentals Environment)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือวิชาสถิติ (Statistics)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 ถัด

มาคือวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (Environmental Science)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 และวิชาชีววิทยาทั่วไป (General Biology)และวิชาภูมิศาสตร์ทั่วไป (General Geography)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา)

กลุ่มสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. General Psychology	13	28	8	1	0	4.06	0.712	มาก
	26.00	56.00	16.00	2.00	0.00			
2. Fundamentals of Sociology	5	23	19	2	1	3.58	0.810	มาก
	10.00	46.00	38.00	4.00	2.00			
3. Gender Studies	12	18	17	3	0	3.78	0.887	มาก
	24.00	36.00	34.00	6.00	0.00			
4. Demography	7	24	16	2	1	3.68	0.844	มาก
	14.00	48.00	32.00	4.00	2.00			
รวม						**3.78**	**0.561**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย จิตวิทยาทั่วไป (General Psychology) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06รองลงมาคือวิชาสถิติ (Statistics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08) ถัดมาคือการศึกษาทั่วไป (Gender Studies) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78และวิชาประชากรศาสตร์ (Demography) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.68ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด)

กลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Using Library Resources	17	21	9	3	0	4.04	0.880	มาก
	34.00	42.00	18.00	6.00	0.00			
2. Academic Research: Information Literacy	10	21	16	2	1	3.74	0.899	มาก
	20.00	42.00	32.00	4.00	2.00			
รวม						**3.89**	**0.804**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.89 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (Using Library Resources)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.04 รองลงมาการวิจัยเชิงวิชาการ:การรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ (Academic Research: Information Literacy)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง)

กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Political Science	5	23	16	5	1	3.52	0.886	มาก
	10.00	46.00	32.00	10.00	2.00			
2. Introduction to Ethics and Good Governance	14	26	9	1	0	4.06	0.740	มาก
	28.00	52.00	18.00	2.00	0.00			

กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ASEAN Governments, Politics, & Economics	22	18	8	2	0	4.20	0.857	มาก
	44.00	36.00	16.00	4.00	0.00			
รวม						**3.93**	**0.657**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก นักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่จัดให้วิชาการปกครอง การเมือง และเศรษฐกิจในอาเซียน (ASEAN Governments, Politics, & Economics)อยู่ในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล (Introduction to Ethics and Good Governance) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06รองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ (Introduction to Political Science)อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มตรรกศาสตร์)

กลุ่มตรรกศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Logic and Critical Thinking	14	21	11	3	1	3.88	0.961	มาก
	28.00	42.00	22.00	6.00	2.00			
รวม						**3.88**	**0.961**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มตรรกศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาจัดให้วิชาตรรกะและการคิดเชิงวิพากษ์ (Logic and Critical Thinking) อยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาสุขภาพ)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Health Education and Fitness	19	16	12	3	0	4.02	0.937	มาก
	38.00	32.00	24.00	6.00	0.00			
2. Physical Education	18	20	8	4	0	4.04	0.925	มาก
	36.00	40.00	16.00	8.00	0.00			
3. Personal Growth and Development	16	24	9	1	0	4.10	0.763	มาก
	32.00	48.00	18.00	2.00	0.00			
รวม						**4.05**	**0.769**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก นักเรียนและนักศึกษาจัดให้วิชาการเจริญเติบโตและการพัฒนาบุคคล (Personal Growth and Development) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.10 รองลงมาคือวิชาพละศึกษา (Physical Education)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 ลำดับถัดมาคือวิชาการออกกำลังกายและสุขศึกษา (Health Education and Fitness) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มดนตรีและศิลปะ)

กลุ่มดนตรีและศิลปะ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Music	13	17	15	5	0	3.76	0.960	มาก
	26.00	34.00	30.00	10.00	0.00			
2. Fine Art	14	18	14	4	0	3.84	0.934	มาก
	28.00	36.00	28.00	8.00	0.00			
รวม						**3.80**	**0.892**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มดนตรีและศิลปะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาศิลปกรรม (Fine Arts) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.84 รองลงมา วิชาดนตรี (Music) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจบริการ)

กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจบริการ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Tourism and Hospitality Industry	23	20	7	0	0	4.32	0.713	มากที่สุด
	46.00	40.00	14.00	0.00	0.00			
2. Introduction to Travel and the Tourism System	26	21	3	0	0	4.46	0.613	มากที่สุด
	52.00	42.00	6.00	0.00	0.00			
3. Travel Agency and Tour Operations	24	21	5	0	0	4.38	0.667	มากที่สุด
	48.00	42.00	10.00	0.00	0.00			
4. Introduction to Tourism	21	21	8	0	0	4.26	0.723	มากที่สุด
	42.00	42.00	16.00	0.00	0.00			
5. Introduction to Sustainable Tourism	21	24	5	0	0	4.32	0.653	มากที่สุด
	42.00	48.00	10.00	0.00	0.00			
6. Airline Ticketing (Amadeus System)	24	15	9	2	0	4.22	0.887	มากที่สุด
	48.00	30.00	18.00	4.00	0.00			
7. The Transport Sector	19	20	11	0	0	4.16	0.766	มาก
	38.00	40.00	22.00	0.00	0.00			
รวม						**4.30**	**0.511**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจบริการ ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและระบบการท่องเที่ยว (Introduction to Travel and the Tourism System) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 รองลงมาคือวิชาตัวแทนการท่องเที่ยวและการปฏิบัติการนำเที่ยว (Travel Agency and Tour Operations) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 รองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ (Introduction to Tourism and Hospitality Industry) และวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Introduction to Sustainable Tourism)อยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.32 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม)

กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Cultural Heritage Tourism	28	21	1	0	0	4.52	0.614	มากที่สุด
	56.00	42.00	2.00	0.00	0.00			
2. Cultural Heritage and Tourism	36	13	1	0	0	4.68	0.587	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			
รวม						**4.60**	**0.562**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.60 ทั้งนี้ เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าวิชามรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว (Cultural Heritage and Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.68 รองลงมา คือวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว (Introduction to Cultural Heritage Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Eco-tourism	29	17	4	0	0	4.50	0.647	มากที่สุด
	58.00	34.00	8.00	0.00	0.00			
2. Ecotourism and the Environment	33	12	4	1	0	4.54	0.734	มากที่สุด
	66.00	24.00	8.00	2.00	0.00			
รวม						**4.52**	**0.662**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม (Ecotourism and the Environment) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.54 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ)

กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Regional Tourism Planning	23	18	8	1	0	4.26	0.803	มากที่สุด
	46.00	36.00	16.00	2.00	0.00			
2. International Tourism	30	15	5	0	0	4.50	0.678	มากที่สุด
	60.00	30.00	10.00	0.00	0.00			
3. Tourism Geography in Cambodia	30	17	3	0	0	4.54	0.613	มากที่สุด
	60.00	34.00	6.00	0.00	0.00			

กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. Global Issues in World Tourism	23	22	4	1	0	4.34	0.717	มากที่สุด
	46.00	44.00	8.00	2.00	0.00			
รวม						**4.41**	**0.553**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.41 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา (Tourism Geography in Cambodia) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.54 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ (International Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวโลกและปัญหาระดับโลก (Global Issues in World Tourism)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.34 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย)

กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Community Based Tourism	26	19	5	0	0	4.42	0.673	มากที่สุด
	52.00	38.00	10.00	0.00	0.00			
2. Conference and Events Management	14	24	11	1	0	4.02	0.769	มาก
	28.00	48.00	22.00	2.00	0.00			
3. Events: Meetings, Conventions, and Exhibitions	17	20	13	0	0	4.08	0.778	มาก
	34.00	40.00	26.00	0.00	0.00			
4. Tourism Impact Management	31	16	3	0	0	4.56	0.611	มากที่สุด
	62.00	32.00	6.00	0.00	0.00			

กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. Special Interest Tourism	29	14	7	0	0	4.44	0.733	มากที่สุด
	58.00	28.00	14.00	0.00	0.00			
รวม						**4.30**	**0.548**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการผลกระทบด้านการท่องเที่ยว (Tourism Impact Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 รองลงมาคือวิชาความสนใจพิเศษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Special Interest Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.42 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. The Cambodian Tourism Product	33	14	3	0	0	4.64	0.606	มากที่สุด
	66.00	28.00	6.00	0.00	0.00			
2. ASEAN Tourism Products	31	14	5	0	0	4.52	0.677	มากที่สุด
	62.00	28.00	10.00	0.00	0.00			
3. Productivity and Service Quality	32	14	3	0	0	4.54	3.923	มากที่สุด
	64.00	28.00	6.00	0.00	0.00			
รวม						**4.56**	**1.245**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา (The Cambodian Tourism Product) คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ วิชาการผลิตสินค้าและคุณภาพการบริการ (Productivity and Service Quality) ค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด และวิชาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในอาเซียน (ASEAN Tourism Products) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มงานบริหาร)

กลุ่มงานบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Public Administration	18	22	10	0	0	4.16	0.738	มาก
	36.00	44.00	20.00	0.00	0.00			
รวม						**4.16**	**0.738**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มงานบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาจัดให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.16

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ASEAN Governments, Politics, & Economics	15	25	10	0	0	4.10	0.707	มาก
	30.00	50.00	20.00	0.00	0.00			

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. Tourism, Government and Policy	20	23	7	0	0	4.26	0.694	มากที่สุด
	40.00	46.00	14.00	0.00	0.00			
3. Sustainable Tourism Development and Management	29	16	5	0	0	4.48	0.677	มากที่สุด
	58.00	32.00	10.00	0.00	0.00			
4. Sustainable for Tourism Planning and Development	31	14	4	1	0	4.50	0.735	มากที่สุด
	62.00	28.00	8.00	2.00	0.00			
รวม						**4.34**	**0.552**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.34 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการพัฒนาและการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable for Tourism Planning and Development)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 รองลงมาคือวิชาการจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism Development and Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 ลำดับที่สามคือวิชาการท่องเที่ยว การปกครอง และนโยบาย (Tourism, Government and Policy)อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Principles of Management	23	24	3	0	0	4.40	0.606	มากที่สุด
	46.00	48.00	6.00	0.00	0.00			
2. Visitor and Attractions Management	23	22	5	0	0	4.36	0.663	มากที่สุด
	46.00	44.00	10.00	0.00	0.00			
3. Hotel and Resort Management	24	21	5	0	0	4.38	0.667	มากที่สุด
	48.00	42.00	10.00	0.00	0.00			
4. Principles of Marketing	23	20	6	1	0	4.30	0.763	มากที่สุด
	46.00	40.00	12.00	2.00	0.00			
5. Marketing of Tourism Services	25	22	3	0	0	4.44	0.611	มากที่สุด
	50.00	44.00	6.00	0.00	0.00			
6. Entrepreneurship & Small Business Management in Hospitality Industry	15	31	3	1	0	4.20	0.639	มาก
	30.00	62.00	6.00	2.00	0.00			
7. Management and Leadership Development Skills	23	23	3	1	0	4.34	0.772	มากที่สุด
	46.00	46.00	6.00	2.00	0.00			
รวม						**4.35**	**0.507**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.35 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการตลาดและการบริการทางการท่องเที่ยว (Marketing of Tourism Services) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 รองลงมาคือวิชาหลักการจัดการทั่วไป(Principles of Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.40รองลงมาคือวิชาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel and Resort Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Hospitality Marketing, Sales, and Promotion	18	24	8	0	0	4.20	0.700	มาก
	36.00	48.00	16.00	0.00	0.00			
2. Restaurant Management	17	26	6	1	0	4.18	0.720	มาก
	34.00	52.00	12.00	2.00	0.00			
3. Front Office Operation and Management	17	19	11	3	0	4.00	0.904	มาก
	34.00	38.00	22.00	6.00	0.00			
4. Hotel and Restaurant Organizations 3	25	19	6	0	0	4.38	0.697	มากที่สุด
	50.00	38.00	12.00	0.00	0.00			
5. Catering, Food, and Beverage Management	23	18	9	0	0	4.28	0.757	มากที่สุด
	46.00	36.00	18.00	0.00	0.00			
6. Retail Liquor Operations	7	14	22	7	0	3.42	0.906	มาก
	14.00	28.00	44.00	14.00	0.00			
7. Housekeeping Operations	9	20	19	2	0	3.72	0.809	มาก
	18.00	40.00	38.00	4.00	0.00			
8. Food and Beverage Operations	15	17	16	2	0	3.90	0.886	มาก
	30.00	34.00	32.00	4.00	0.00			
9. Project Management	21	19	10	0	0	4.22	0.764	มากที่สุด
	42.00	38.00	20.00	0.00	0.00			
10. Hotel Management	29	16	5	0	0	4.48	0.677	มากที่สุด
	58.00	32.00	10.00	0.00	0.00			
11. Principle of Management Menu Designs and Management	9	27	12	1	1	3.84	0.817	มาก
	18.00	54.00	24.00	2.00	2.00			
รวม						**4.06**	**0.556**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการโรงแรม (Hotel Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 รองลงมาคือวิชาธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร 3 (Hotel and Restaurant Organizations 3)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 รองลงมาคือวิชาการจัดการงานจัดเลี้ยง อาหาร และเครื่องดื่ม (Catering, Food, and Beverage Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.28 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยว)

กลุ่มท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Tourism Management	36	13	1	0	0	4.70	0.505	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			
2. Development and Management of Visitor Attractions	30	18	2	0	0	4.56	0.577	มากที่สุด
	60.00	36.00	4.00	0.00	0.00			
3. Property Management System	16	22	12	0	0	4.08	0.752	มาก
	32.00	44.00	24.00	0.00	0.00			
4. The Business of Tourism and Hospitality	21	23	6	0	0	4.30	0.678	มากที่สุด
	42.00	46.00	12.00	0.00	0.00			
5. Tourism and Hospitality Marketing	22	22	6	0	0	4.32	0.683	มากที่สุด
	44.00	44.00	12.00	0.00	0.00			
6. Business Techniques and Entrepreneurship	21	22	6	1	0	4.26	0.751	มากที่สุด
	42.00	44.00	12.00	2.00	0.00			
7. Tourism Attraction Management	26	18	5	1	0	4.38	0.753	มากที่สุด
	52.00	36.00	10.00	2.00	0.00			

กลุ่มท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. Statistics for Tourism and Hospitality	23	16	9	2	0	4.20	0.881	มาก
	46.00	32.00	18.00	4.00	0.00			
9. Logistic Management	11	25	13	1	0	3.92	0.752	มาก
	22.00	50.00	26.00	2.00	0.00			
10. Consumer Behavior for Tourism	22	21	6	1	0	4.28	0.757	มากที่สุด
	44.00	42.00	12.00	2.00	0.00			
11. Travel and Tour Operations	18	25	6	1	0	4.20	0.728	มาก
	36.00	50.00	12.00	2.00	0.00			
12. Business of Travel Agency Operations	16	26	7	1	0	4.14	0.729	มาก
	32.00	52.00	14.00	2.00	0.00			
13. Tour Guide Methodology	26	20	3	1	0	4.42	0.702	มากที่สุด
	52.00	40.00	6.00	2.00	0.00			
รวม						**4.29**	**0.485**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.70 รองลงมา คือ วิชาการพัฒนาและการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Development and Management of Visitor Attractions) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 รองลงมาคือวิชาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Attraction Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Human Resources Management	33	14	2	1	0	4.58	0.673	มากที่สุด
	66.00	28.00	4.00	2.00	0.00			
2. Hospitality Supervision/HR	32	16	2	0	0	4.60	0.571	มากที่สุด
	64.00	32.00	4.00	0.00	0.00			
รวม						**4.59**	**0.550**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.59 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาการบริการ การกำกับดูแลและวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Hospitality Supervision/HR)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.60 รองลงมาคือวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management)อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.58

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มบัญชี)

กลุ่มบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Hospitality Management Cost Analysis	21	21	7	1	0	4.24	0.771	มากที่สุด
	42.00	42.00	14.00	2.00	0.00			
2. Accounting Principle I	7	29	11	3	0	3.80	0.756	มาก
	14.00	58.00	22.00	6.00	0.00			
3. Accounting Principles II	12	22	12	4	0	3.84	0.889	มาก
	24.00	44.00	24.00	8.00	0.00			

กลุ่มบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. Hospitality Accounting and Financial Management	18	26	5	1	0	4.22	0.708	มากที่สุด
	36.00	52.00	10.00	2.00	0.00			
5. Accounting for Hotel and Restaurant	16	26	7	1	0	4.14	0.729	มาก
	32.00	52.00	14.00	2.00	0.00			
6. Principles of Accounting for Hospitality and Tourism	17	27	6	0	0	4.22	0.648	มากที่สุด
	34.00	54.00	12.00	0.00	0.00			
รวม						**4.08**	**0.613**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.08 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการธุรกิจบริการและการวิเคราะห์ต้นทุน (Hospitality Management Cost Analysis)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 รองลงมาคือวิชาการบัญชีในธุรกิจการบริการและการจัดการการเงิน (Hospitality Accounting and Financial Management)และวิชาการบัญชีเบื้องต้นเพื่อธุรกิจบริการและธุรกิจการท่องเที่ยว (Principles of Accounting for Hospitality and Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 รองลงมาคือวิชาการบัญชีเพื่อการโรงแรมและภัตตาคาร (Accounting for Hotel and Restaurant)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.14 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงิน)

กลุ่มการเงิน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Financial Accounting	20	23	4	3	0	4.20	0.833	มาก
	40.00	46.00	8.00	6.00	0.00			
2.Financial Management for Tourism	23	25	2	0	0	4.42	0.575	มากที่สุด
	46.00	50.00	4.00	0.00	0.00			
3. Financial Management	18	25	6	1	0	4.20	0.728	มาก
	36.00	50.00	12.00	2.00	0.00			
รวม						**4.27**	**0.620**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว (Financial Management for Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.42 รองลงมาคือวิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting)และวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.20 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มเศรษฐศาสตร์)

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Macro Economics	14	25	9	2	0	4.02	0.795	มาก
	28.00	50.00	18.00	4.00	0.00			
2. Micro Economics	13	27	8	2	0	4.02	0.769	มาก
	26.00	54.00	16.00	4.00	0.00			

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Tourism Economics I	14	23	12	1	0	4.00	0.782	มาก
	28.00	46.00	24.00	2.00	0.00			
4. Tourism Economics II	18	23	8	1	0	4.16	0.766	มาก
	36.00	46.00	16.00	2.00	0.00			
รวม						**4.05**	**0.662**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มเศรษฐศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 2 (Tourism Economics II)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์มหภาค (Macro Economics)และวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค (Micro Economics)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 1 (Tourism Economics I)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Business Law (Contract Law)	20	23	6	1	0	4.24	0.744	มากที่สุด
	40.00	46.00	12.00	2.00	0.00			
2. Tourism Regulation and Law	23	21	6	0	0	4.34	0.688	มากที่สุด
	46.00	42.00	12.00	0.00	0.00			
รวม						**4.29**	**0.648**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาระเบียบการท่องเที่ยวและวิชากฎหมายการท่องเที่ยว (Tourism Regulation and Law) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.34

รองลงมาคือวิชากฎหมายธุรกิจ (กฎหมายสัญญา) Business Law (Contract Law) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Information Technology for Tourism	27	16	7	0	0	4.40	0.728	มากที่สุด
	54.00	32.00	14.00	0.00	0.00			
2. MS Word and Excel	26	11	12	1	0	4.24	0.894	มากที่สุด
	52.00	22.00	24.00	2.00	0.00			
3. MS Power Point	20	16	12	2	0	4.08	0.900	มาก
	40.00	32.00	24.00	4.00	0.00			
รวม						**4.24**	**0.693**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (Information Technology for Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.40 รองลงมาคือ MS Word และ Excel อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 รองลงมาคือ MS Power Point อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.08 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มวิชาหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Student Seminar Series	17	23	8	2	0	4.10	0.814	มาก
	34.00	46.00	16.00	4.00	0.00			
2. Introduction to Research for Tourism	24	18	8	0	0	4.32	0.741	มากที่สุด
	48.00	36.00	16.00	0.00	0.00			
3. Intermediate Research for Tourism	14	25	11	0	0	4.06	0.712	มาก
	28.00	50.00	22.00	0.00	0.00			
4. Tourism Research Project	21	21	8	0	0	4.26	0.723	มากที่สุด
	42.00	42.00	16.00	0.00	0.00			
5. Marketing Research in Tourism	24	20	6	0	0	4.36	0.693	มากที่สุด
	48.00	40.00	12.00	0.00	0.00			
6. Advanced Tourism Research Methods	24	21	4	1	0	4.36	0.722	มากที่สุด
	48.00	42.00	8.00	2.00	0.00			
7. Method of Research	17	28	4	1	0	4.22	0.679	มากที่สุด
	34.00	56.00	8.00	2.00	0.00			
8. Research Methodology in Tourism and Hospitality	22	22	5	1	0	4.30	0.735	มากที่สุด
	44.00	44.00	10.00	2.00	0.00			
9. Senior Research Project	20	21	9	0	0	4.22	0.737	มากที่สุด
	40.00	42.00	18.00	0.00	0.00			
10. Thesis	17	26	6	1	0	4.16	0.792	มาก
	34.00	52.00	12.00	2.00	0.00			
รวม						**4.24**	**0.537**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวิชาหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการวิจัยทางการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว (Marketing Research in Tourism)และวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นสูง (Advanced Tourism Research Methods)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 รองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว (Introduction to Research for Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.32 รองลงมาคือวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวการบริการ (Research Methodology in Tourism and Hospitality)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (การฝึกงาน)

การฝึกงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Tourism Industry Practicum	26	23	1	0	0	4.50	0.544	มากที่สุด
	52.00	46.00	2.00	0.00	0.00			
2.Tourism&Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing), or Field Research & Practicum	22	25	3	0	0	4.38	0.602	มากที่สุด
	44.00	50.00	6.00	0.00	0.00			
รวม						**4.44**	**0.501**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวการฝึกงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า การฝึกงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry Practicum)อยู่ในระดับมากที่สุดคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 รองลงมาคือวิชาการฝึกงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบริการ (และการเขียนรายงานการฝึกงานหรือการฝึกภาคสนามและการเขียนรายงานการฝึกงาน) (Tourism & Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing) or Field Research & Practicum อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเพศ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	12	31.60	26	68.40
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	1	16.70	5	83.30
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	1	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	1	25.00	3	75.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	0	0.00	1	100.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เพศหญิงเลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน พบว่าเพศชายมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเพศชาย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย พบว่ามีเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเพศ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	4	22.20	14	77.80
3. มาก	11	34.40	21	65.60

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงมีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษามากกว่าเพศชาย ในระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ในระดับมาก พบว่าเพศหญิงจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามอายุ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	19-20 ปี		21-22 ปี		23-24 ปี		25 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	11	28.9	20	52.6	6	15.8	1	2.60
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	0	0.00	5	83.3	1	16.7	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	0	0.00	1	100	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	1	25.0	3	75.0	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าช่วงอายุ 21-22 ปี เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อย 28.90 ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และช่วงอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามอายุ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	19-20 ปี		21-22 ปี		23-24 ปี		25 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	4	22.2	12	66.7	2	11.1	0	0.00
3. มาก	9	28.1	16	50.0	6	18.8	1	3.10

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าช่วงอายุ 21-22 ปี มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และช่วงอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ในประดับปานกลาง ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.00-2.50		2.51-3.00		3.01-3.50		3.51-4.00	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	0	0.00	3	12.0	17	68.0	5	20.00
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	0	0.00	0	0.00	3	75.0	1	25.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	2	100	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 68 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นการ

แนะนำจากเพื่อน เกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	2.00-2.50		2.51-3.00		3.01-3.50		3.51-4.00	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	0	0.00	1	10.0	7	70.0	2	20.00
3. มาก	0	0.00	4	12.5	22	68.8	6	18.80

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ในระดับปานกลาง เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	ชั้นปี 1		ชั้นปี 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	36	94.70	2	5.30
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	5	83.30	1	16.7
3. การแนะนำจากเพื่อน	1	100.00	0	0.00
4. มีจิตใจรักการบริการ	4	100.00	0	0.00
5. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	100.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 1 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 และชั้นปี 2 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ชั้นปี 1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และชั้นปี 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ชั้นปี 1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ชั้นปี 1 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ชั้นปี 1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงิน)

กลุ่มการเงิน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Financial Management	610	86	115	32	6	3.55	0.996	มาก
	20.30	28.7	38.30	10.70	2.00			
2. Financial Accounting	94	86	94	26	0	3.83	0.973	มาก
	31.30	28.70	31.30	8.70	0.00			
3. Financial Management	71	107	90	32	0	3.72	0.943	มาก
	23.70	35.70	30.00	10.70	0.00			
4. Finance Derivatives	56	109	85	50	0	3.57	0.977	มาก
	18.70	36.30	28.30	16.70	0.00			
รวม						**3.67**	**0.115**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 ทั้งนี้วิชาที่นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ วิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management)คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 ถัดมาคือ วิชาอนุพันธ์ทางการเงิน (Finance Derivatives) คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.57 และลำดับสุดท้ายคือวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management) คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.55 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์)

กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Economic Sector	45	85	96	60	14	3.29	1.091	ปานกลาง
	15.00	28.30	32.00	20.00	4.70			
2. C. Mark – V.I. Lenin Economics	35	55	90	70	50	2.85	1.238	ปานกลาง
	11.70	18.30	30.00	23.30	16.70			

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Macroeconomics	31	89	81	72	27	3.08	1.143	ปานกลาง
	10.30	29.70	27.00	24.00	9.00			
4. Microeconomics	35	105	71	68	21	3.22	1.132	ปานกลาง
	11.70	35.00	23.70	22.70	7.00			
5. Tourism Economics	84	101	69	46	0	3.74	1.030	มาก
	28.00	33.70	23.00	15.30	0.00			
6. Quantitative methods in economics	24	101	101	57	17	3.19	1.020	ปานกลาง
	8.00	33.70	33.70	19.00	5.70			
7. Project on Tourism Economics	52	119	81	36	12	3.54	1.038	มาก
	17.30	39.70	27.00	12.00	4.00			
8. Project on Political Economics	41	72	89	75	23	3.11	1.156	ปานกลาง
	13.70	24.00	29.70	25.00	7.70			
9. Political Economics	25	75	81	91	27	2.94	1.123	ปานกลาง
	8.70	25.00	27.00	30.30	9.00			
10. Econometrics	51	56	74	90	29	3.03	1.428	ปานกลาง
	17.00	18.70	24.70	30.00	9.70			
รวม						**3.20**	**0.256**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Economics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์เพื่อโครงการท่องเที่ยว (Project on Tourism Economics) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 และลำดับที่สามคือวิชาภาคส่วนทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Sector) อยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Business Law	97	66	104	24	9	3.72	1.091	มาก
	32.30	22.00	34.70	8.00	3.00			
2. Introductory Laws	57	58	120	50	15	3.31	1.109	ปานกลาง
	19.00	19.30	40.00	16.70	5.00			
3. General Law	57	58	138	34	13	3.37	1.051	ปานกลาง
	19.00	19.30	46.00	11.30	4.30			
4. Law in Tourism Business	114	84	80	16	6	3.95	1.020	มาก
	38.00	28.00	26.70	5.30	2.00			
5. Economic law	81	84	82	40	13	3.60	1.145	มาก
	27.00	28.00	27.30	13.30	4.30			
6. Cooperate Law	78	103	74	32	13	3.67	1.104	มาก
	26.00	34.30	24.70	10.70	2.30			
รวม						**3.60**	**0.216**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชากฎหมายในธุรกิจการท่องเที่ยว (Law in Tourism Business) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือวิชากฎหมายธุรกิจ (Business Law) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 และลำดับที่สามคือวิชากฎหมายองค์กร (Cooperate Law) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Information System Management in Tourism	78	94	112	10	6	3.76	0.944	มาก
	26.00	31.30	37.30	3.30	2.00			
2. General information	35	74	122	58	11	3.21	1.006	ปานกลาง
	11.70	24.70	40.70	19.30	3.70			
3. Technology for Hotel-Restaurant	103	75	104	18	0	3.88	0.958	มาก
	34.30	25.00	34.70	6.00	0.00			
4. Applied Informatics	72	112	68	48	0	3.69	1.008	มาก
	24.00	37.30	22.70	16.00	0.00			
5. General Informatics	42	98	94	60	6	3.07	1.018	ปานกลาง
	14.00	32.70	31.30	20.00	2.00			
6. Informational System Overview	45	64	110	64	17	3.19	1.106	ปานกลาง
	15.00	21.30	36.70	21.30	5.70			
7. Management Information System	38	89	110	46	17	3.28	1.052	ปานกลาง
	12.70	29.70	36.70	15.30	5.70			
รวม						**3.44**	**0.302**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเทคโนโลยีเพื่อการโรงแรมและภัตตาคาร (Technology for Hotel-Restaurant) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือวิชาการจัดการข้อมูลข่าวสารในธุรกิจท่องเที่ยว (Information System Management in Tourism) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 และลำดับที่สามคือวิชาข้อมูลเชิงประยุกต์ (Applied Informatics) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Marketing Research	96	89	82	26	7	3.80	1.056	มาก
	32.00	29.70	27.30	8.70	2.30			
2. Tourism Research Methodology	79	112	87	22	0	3.83	0.905	มาก
	26.30	37.30	29.00	7.30	0.00			
3. Research Methodology in Economics	61	85	107	30	17	3.48	1.096	มาก
	20.30	28.30	35.70	10.00	5.70			
4. Protect Graduate Internship Report	83	99	77	20	21	3.68	1.153	มาก
	27.70	33.00	25.70	6.70	7.00			
รวม						**3.70**	**0.138**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ทั้งนี้หากเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่าวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Research Methodology) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือการวิจัยทางการตลาด (Marketing Research) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 ถัดมาคือวิชาการเขียนรายงานโครงการการฝึกปฏิบัติงานระดับบัณฑิต (Protect Graduate Internship Report) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่3.68 และลำดับสุดท้ายคือวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์ (Research Methodology in Economics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

แสดงจำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเพศ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	12	10.90	98	89.10
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	9	8.50	97	91.50
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	6	25.00	18	75.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	12	100.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	24	100.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	6	25.00	18	75.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงเลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงพบว่าเพศหญิงมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 พบว่าเพศชายมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ พบว่ามีเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็น สาสมารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย พบว่ามีเพศหญิง 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเพศ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	17	13.20	112	86.80
2. มาก	16	9.40	155	90.60

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงมีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษามากกว่าเพศชาย ในระดับปานกลาง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ในระดับมาก พบว่าเพศหญิงจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามอายุ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	19 ปี		20 ปี		21 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	0	0.00	74	67.30	36	32.70
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	6	5.70	87	82.10	13	12.30
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	6	25.00	18	75.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	12	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	18	75.00	6	25.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	6	25.00	18	75.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าอายุ 20 ปี เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30และอายุ 21 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อย 32.70 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าอายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 อายุ 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 และอายุ 21 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง พบว่าอายุ 19 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน อายุ 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ อายุ 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย อายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามอายุ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	19 ปี		20 ปี		21 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	6	4.70	104	80.6	19	14.70
2. มาก	12	70.00	123	71.9	36	21.10

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าอายุ 19 ปี มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 70 อายุ 20 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 อายุ 21ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ใน

ระดับปานกลาง อายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 อายุ 20 ปี จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และอายุ 21 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	6.01 – 7.00		7.01 – 8.00		8.01 – 9.00		9.01 - 100	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	8	7.30	74	67.3	22	20.00	6	5.50
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	14	13.2	90	84.9	2	1.90	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	12	50.0	12	50.0	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	6	50.0	6	50.0	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	2	8.30	22	91.7	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศง่าย	6	25	6	25	6	25	6	25

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 เกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ7.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ84.90 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ1.90ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ50 และเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ50ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ50 และเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ50ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน22 คนคิดเป็นร้อยละ91.70 และเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ และในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ25 เกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ25 และเกรดเฉลี่ย 9.01-10.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	6.01 – 7.00		7.01 – 8.00		8.01 – 9.00		9.01 - 100	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	30	23.3	80	62	13	10.10	6	4.70
2. มาก	18	10.5	130	76	17	9.90	6	3.50

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ในระดับปานกลาง เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 62 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	98	89.10	12	10.90
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	99	93.40	7	6.60
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	24	100.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	12	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	24	100.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	24	100.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 2 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 และชั้นปี 3 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 และชั้นปี 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ชั้นปี 2 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ชั้นปี 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามชั้นปี

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	120	93.00	9	7.00
3. มาก	161	94.20	10	5.80

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 2 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 และชั้นปี 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ในระดับปานกลาง ชั้นปี 2 จำนวน 120 คน ร้อยละ 93 และชั้นปี 3จำนวน 9 คน ร้อยละ 7

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม

1.ต้องการให้หลักสูตรเน้นการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้มากขึ้น และจัดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศที่สาม เช่น ภาษาไทย ภาษาอินโดนีเซีย และภาษาเขมร

2.ต้องการให้หลักสูตรเพิ่มตารางการฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น รวมทั้งจัดทำโครงการความร่วมมือในการส่งนักศึกษาไปฝึกงานในต่างประเทศด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้กับนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

3. สำหรับการเรียนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษนั้น พวกเราอยากให้หลักสูตรเน้นการจัดการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์เจ้าของภาษาและจัดตั้งศูนย์เพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนมีโอกาสได้ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนกับอาจารย์เจ้าของภาษาโดยตรง

4.ฉันอยากฝึกงานให้มากขึ้นและต้องการให้หลักสูตรสนับสนุนให้นักศึกษาไปฝึกงานต่างประเทศมากขึ้น

5.อยากให้หลักสูตรเพิ่มเติมเนื้อหารายวิชาเรียนให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะรายวิชาที่มีความทันสมัยและกำลังเป็นกระแสในประเทศเวียดนาม เช่น วิชาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ วิชาการจัดงานประชุมสัมมนานาชาติ (International MICE) และวิชาการบริการอาหารบนเรือสำราญ เป็นต้น

6.หลักสูตรควรทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมเพื่อ 1) ได้พนักงานผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆมาสอนภาคปฏิบัติในชั้นเรียนมากกว่านี้ และ 2) เพื่อสร้างโอกาสให้กับนักศึกษาได้สามารถเข้าไปฝึกปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

7.มีแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศด้วย

8. ฉันอยากไปฝึกงานในโรงแรมและอยากให้หลักสูตรจัดโครงการทัศนศึกษาในราคาถูกๆ ให้กับนักศึกษา

สัญญาเลขที่ RDG5910031

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการ “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน”

อาจารย์วรารัตน์ บุญแฝง คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชุดโครงการ "การพัฒนาศักยภาพ คุณค่า และมูลค่าการท่องเที่ยว ตามเส้นทางเชื่อมโยงกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง"

สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ที่สนับสนุนงบประมาณโครงการวิจัยนี้จนลุล่วงเป็นผลสำเร็จ

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข ผู้ที่บุกเบิกและปูทางจนทำให้เกิดโครงการวิจัยนี้ และเป็นทั้งครูและพี่ชายที่แสนดีที่คอยมอบโอกาสให้ผู้วิจัยเข้ามาทำงานร่วมในโครงการนี้ อีกทั้งยังเป็นต้นแบบของการทำงานวิจัยอย่างดียิ่งกระทั่งลมหายใจสุดท้าย ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วศิน ปัญญาวุธตระกูล (หัวหน้าชุดโครงการวิจัย) และอาจารย์ ดร.วารัชต์ มัธยมบุรุษ สำหรับความรักและกำลังใจดี ๆ ที่มีต่อผู้วิจัย จนทำให้โครงการวิจัยฉบับนี้สามารถก้าวข้ามอุปสรรคต่าง ๆ และดำเนินการจนเสร็จสิ้นได้

อย่างไรก็ดี งานวิจัยนี้จะไม่อาจบริบูรณ์ได้ หากขาดข้อมูลสำคัญทั้งจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มย่อยจากภาคีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม นับตั้งแต่สถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษา วิทยาลัย หน่วยงานภาครัฐ ผู้ทรงคุณวุฒิ ภาคธุรกิจ ทั้งธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว นักทัศนาจร และนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวอาเซียน ซึ่งมีเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถเอ่ยนามได้หมด ผู้วิจัยใคร่ขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบใจผู้ช่วยนักวิจัยที่มีส่วนสำคัญยิ่งในการเป็นฝ่ายสนับสนุนให้การดำเนินงานของผู้วิจัยลุล่วงเสมอมา ได้แก่ คุณปิยะกษิดิ์เดช เปลื้องศรี และคุณศรัญญา ละม่อมสาย

คุณค่าและความดีของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่กัลยาณมิตรทางวิชาการทุกท่าน ตลอดจนผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน

วรารัตน์ บุญแฝง
ผู้วิจัย

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
(Executive Summary)

ตลอดระยะเวลาเกือบหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงขยายตัวอย่างรวดเร็ว สาเหตุประการหนึ่งเนื่องมาจากการที่ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงซึ่งประกอบไปด้วยกัมพูชา สปป. ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามหรือกลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวด้านการค้าภาคบริการ เช่น การซ่อมบำรุง การขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยว การก่อสร้าง การประกันภัย การบริการทางการเงิน การบริการทรัพย์สินทางปัญญา การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการด้านนันทนาการ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2556 ประเทศกัมพูชามีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 3,178.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,849.2 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,545.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,016.0 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศ สปป. ลาว ในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 781.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 533.8 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 397.3 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 135.6 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศเมียนมาร์ มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,965.7 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,451.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 319.4 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 236.9 ล้านเหรียญสหรัฐ และประเทศเวียดนาม มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 10,451.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 11,850.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 5,747.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 8,129.0 ล้านเหรียญสหรัฐ (ASEAN Secretariat, 2014)

สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักเลขาธิการอาเซียน ที่ได้ระบุถึงอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจากภายนอกและภายในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวยังกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 ที่เพิ่มมากขึ้นจะพบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

เห็นได้จากประเทศกัมพูชาที่มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 692,800 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,831,500 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 1,468,800 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 2,378,700 คน ในปี พ.ศ. 2556

ขณะเดียวกัน ประเทศ สปป. ลาว มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 161,100 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 3,041,200 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 397,400 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 738,300 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเมียนมาร์ มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 524,000 คน ในปี พ.ศ. 2552 ลดลง เป็น 218,700 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 238,500 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 681,500 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเวียดนาม มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 318,900 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,440,300 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 3,453,300 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 6,132,100 คน ในปี พ.ศ. 2556

เมื่อหันกลับมาพิจารณาในภาพรวมของการเป็นประชาคมอาเซียน การที่ประชาคมอาเซียนได้มีการกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) พร้อมทั้งกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ในกลุ่มสาขาการจัดการส่วนหน้า (Front Office) แม่บ้าน (Housekeeping) การประกอบอาหาร (Food Production) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) บริษัทนำเที่ยว (Travel Agencies) และการปฏิบัติการท่องเที่ยว (Tour Operation) เป็นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน โดยผู้ที่ผ่านการรับรองสมรรถนะดังกล่าวสามารถเดินทางไปทำงานในประชาคมอาเซียนได้ กลับก่อให้เกิดคำถามว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวกระโดดในกลุ่มประเทศ CLMV

ที่เกิดขึ้น เราพบปัญหาในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านคุณภาพของบุคลากรและในด้านปริมาณซึ่งหมายถึงอัตราการขยายตัวของบุคลากรที่สอดคล้องสัมพันธ์กับอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างไรบ้างทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากการรวบรวมข้อมูลหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาของกลุ่มประเทศ CLMV พบว่ามีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ได้แก่

1. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) และมหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management)

1.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

2. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศ สปป. ลาว มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยว (Bachelor of Art Program in Tourism) สาขาการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Hotel Management)

และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ หลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ

2.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ในสาขาสาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

3. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่เป็นการจัดอบรมโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ด้านการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี)สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management) ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน ได้แก่ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม การจัดการภัตตาคาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

4. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

4.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์แห่งชาติ (National Economics University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการและการท่องเที่ยว (Hospitality and Tourism Management) และสาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (Tourism and Hotel Management) และวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) ในระดับปริญญาตรี หลักสูตรต่อเนื่อง ในสาขาการท่องเที่ยวศึกษา (Tourism Studies)

4.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management) และวิทยาลัยการการค้า เศรษฐศาสตร์และเทคนิค (College of Trade Economics and Technique) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management)

จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในประเทศกลุ่ม CLMV มีข้อจำกัดไม่เพียงแต่จำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะมีน้อยและจัดการเรียนการสอนในระดับปฏิบัติการเท่านั้น หากแต่หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในกลุ่มประเทศดังกล่าวเมื่อเทียบกับประเทศไทยแล้วมีความหลากหลายและสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) น้อยกว่าอีกด้วย

นอกจากนี้ การจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของกลุ่มประทศ CLMV ยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งในแง่ของการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษานับตั้งแต่ระดับอาชีวศึกษาจนถึงในมหาวิทยาลัย สมรรถนะของบุคลากรต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ภายหลังสำเร็จการศึกษา การให้ความสนับสนุนของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตลอดจนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อีกด้วย

เมื่อสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CMLV แล้วพบว่าค่อนข้างมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่เจาะจงเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งและเป็นหน่วยงานภาครัฐดังจะเห็นได้จากงานของอานุสอน ดวงโสวัด (2554) เรื่องการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เป็นต้น ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงกรอบบุคลากรในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวแต่อย่างใด

ขณะเดียวกัน งานวิจัยของ Pou Sovachana (2013) เรื่อง The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner งานวิจัยของโกวิทย์ พลหาญ (2556) เรื่อง การเลือกประเทศในกลุ่ม CLMV สำหรับการเคลื่อนย้ายส่วนการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย และงานวิจัยของวรวุฒิ จันทร์มุด (2557) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม) แม้จะกล่าวถึงการเพิ่มสมรรถนะการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชนในกลุ่มประเทศ CLMV แต่ไม่ได้ให้ภาพถึงการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแม้แต่น้อย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ความจำเป็นในการทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals)” เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและสอดคล้องกับข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศลุ่มแม่น้ำอิระวะดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Aeyawadee-Chaopraya-Mekong Economic Coorperation) ตลอดจนนำเสนอเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอย่างเป็นระบบ มีความยั่งยืนด้านคุณค่าและมูลค่าในอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้จึงประกอบไปด้วย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน สาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries) ตลอดจนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปกับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยสามารถจำแนกเป็นรายวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการศึกษาที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม สถาบันละ 1 คนรวม 19 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก โดยแบ่งเป็นผู้สอนและผู้เรียน ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการ

สอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา

ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม(Personal and Social Capability) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection)

วัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเช่นกัน โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หรือไม่รวมถึงผู้บังคับบัญชามีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอย่างไรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวด้วย

ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดบน (High-end) ผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก ว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด อันจะนำไปสู่การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรกับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการอาเซียนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่พบว่ามี

นักท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกอาเซียนที่เดินทางมายังกลุ่มประเทศ CLMV ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 16,435,300 คน

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรจากรายงานของ World Tourism and Travel Council (WTTC) ที่ชื่อ Travel& Tourism Economic Impact 2014 พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวภาคธุรกิจในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 7,321,500 คน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เป็นการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ นโยบายระดับท้องถิ่น เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมทั้งสิ้นจำนวน 69 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1. หน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานพร้อมผู้แทนจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

2. หน่วยงานภาคเอกชน ประกอบด้วย ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตลอดจนหอการค้าไทยจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ได้แก่ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี

3. หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์คัดเลือกจากมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษาซึ่งสอนการท่องเที่ยวในเขตติดกับพื้นที่กลุ่มประเทศ CLMV และอยู่ในกลุ่มเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558

4. หน่วยงานภาคประชาสังคม ประกอบด้วย สมาคมหรือผู้แทนหน่วยงานต่างๆ

ในระดับจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ สมาคมหรือชมรมการโรงแรม การท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์อาชีพ

ส่วนนโยบายระดับชาติและนานาชาติ เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่าย

การพัฒนาในองค์กรของหน่วยงานระดับประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ อธิบดีหรือผู้แทนจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ว่าการหรือผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อธิบดีหรือผู้แทนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อธิบดีหรือผู้แทนกรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ และผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2. หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนประธานหรือผู้แทนหอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย

3. หน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ ประธานหรือนายกสมาคมวิชาชีพด้านการโรงแรมและ/หรือหารท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมาคมโรงแรมไทย สมาคมการบริหารโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ผลการวิจัย มีดังนี้

1) ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบดังนี้

1.1) หลักสูตร พบว่า หลักสูตรเน้นการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องต่อความต้องการเรียนของนักเรียนนักศึกษาและสอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคมของประเทศตนเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือผลิตบุคลากรให้กับทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นหลัก

1.2) กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า มีกระบวนการออกแบบรายวิชาทั้งภาคทฤษฎีที่มีความจำเป็นต่อนักศึกษาสำหรับการลงสู่ภาคปฏิบัติในสถานที่จริงโดยการสร้างกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับรายวิชาเรียน และมีรายวิชาภาคปฏิบัติที่เป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา ดังเห็นได้จากการมีรายวิชาฝึกภาคสนามและวิชาปฏิบัติเพิ่มทักษะทางวิชาชีพ เช่น การปฏิบัติการทางการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ศิลปะการประกอบอาหาร และวิชาการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ทั้งในหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรปริญญา

1.3) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า นอกจากคณาจารย์ในหลักสูตรเป็นผู้สอนแล้ว ยังพบว่ามีการเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาเป็นวิทยากรในการสอนให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะวิทยากรจากธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์มืออาชีพจากบริษัทท่องเที่ยวชั้นนำของในแต่ละประเทศ เชฟผู้เชี่ยวชาญในการประกอบอาหารจากต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศส เป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาศิลปะการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

1.4) เครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม พบว่า หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม มีการ

จัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรระดับปริญญาที่สร้างเครือข่ายผ่านการร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมสัมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ขณะที่ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมเน้นกระบวนการสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงานและเกิดการแลกเปลี่ยน ตลอดจนการเชื้อเชิญภาคธุรกิจให้เข้ามาเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนควบคู่ไปกับอาจารย์ประจำหลักสูตร มากไปกว่านั้นคือการหาแหล่งทุนในการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนให้กับนักศึกษา เช่น ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร สถานประกอบการโรงแรมในสถานศึกษา ห้องซักรีด ห้องอาหาร เป็นต้น

1.5) ด้านภาษาและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น นอกจากนี้สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ในการสอนบางรายวิชาเป็นเอกสารประกอบการสอนที่เป็นตำราภาษาอังกฤษด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาให้กับนักศึกษา

1.6) การวัดและประเมินผล พบว่า หลักสูตรเน้นการประเมินผลจากการเรียนภาคทฤษฎีร่วมกับการประเมินจากภาคปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน จิตพิสัย และวัดผลจากการสอบวัดความรู้จากกลางภาคและปลายภาค

2. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยประเมินจากผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment)

2.1.1) ความรู้ (Knowledge) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในด้านความรู้ในระดับปานกลาง เพราะปัจจุบันแม้บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาขั้นสูงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในหลักสูตรระดับปริญญา แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งได้รับจากหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาซึ่งจัดการเรียนการสอนให้กับบุคลากรทั้งด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่เมื่อเทียบกับพนักงานที่จบด้านการศึกษาในระดับปริญญายังพบว่ายังต้องจัดอบรมด้านความรู้ให้กับพนักงานอยู่ค่อนข้างมาก เพราะพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ขาดการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานที่ทำงานจริงก่อนเข้าทำงานกับภาคธุรกิจ ด้วยเหตุนี้บทเรียนที่ผ่านมาธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามจึงดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำ หรือจัดอบรมภายในองค์ของตนเอง

2.1.2) ทักษะ (Skill) จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บังคับบัญชาในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อพิจารณาโดยจำแนกพนักงานในบริษัทนำเที่ยว และพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่า พบว่าผู้บังคับบัญชาในบริษัทนำเที่ยวพึงพอใจสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวมาก โดยเฉพาะทักษะความสามารถทางด้านวิชาการ ทักษะการให้บริการนำเที่ยว ความสามารถในเรื่องการจัดการเวลา จิตบริการ ความสามารถ

ในการบริการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขณะทำงานได้อย่างมีไหวพริบ ส่วนผู้บังคับบัญชาในธุรกิจโรงแรมพึงพอใจพนักงานในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีม การมีจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสุขอนามัยในสถานปฏิบัติงาน

2.1.3) คุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) จากการศึกษาพบว่าในธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านหลักสูตรการท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยว หรือการบริหารธุรกิจท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีคุณวุฒิด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น แต่ผ่านการทดสอบและอบรมบัตรมัคคุเทศก์จากการจัดอบรมของรัฐ ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวเหล่านี้แม้จะมีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์หรือบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ออกโดยรัฐ แต่เมื่อเข้าสู่การทำงานในวิชาชีพท่องเที่ยวแล้วพบว่า พนักงานเหล่านี้ขาดทักษะเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการนันทนาการขณะนำเที่ยว ทั้งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่ปัญหานี้พบว่าเป็นปัญหาร่วมที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามกำลังเผชิญร่วมกัน เหตุที่คุณสมบัติของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวหลายแห่งในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษาไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์เพื่อประกอบวิชาชีพ เพราะต้องอบรมจากหน่วยงานรัฐเพิ่มเติมจึงจะได้รับการอนุมัติบัตรมัคคุเทศก์ซึ่งแข่งขันสูง และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ขณะที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์การศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมและการบริการ ส่วนใหญ่บุคลากรด้านนี้ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผ่านการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพและผ่านประสบการณ์การทำงานในด้านธุรกิจการบริการที่เน้นการปฏิบัติอย่างเข้มข้นเมื่อเทียบกับวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ผ่านกระบวนการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นในระยะเวลาสั้นๆ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้ประกอบการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมมากที่สุดคือจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะการปฏิบัติงานและการบริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบและสุขลักษณะของสถานประกอบการ และความรู้ทางวิชาชีพ

2.2) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แผนกต่างๆ ดังนี้

2.2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80 ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกต้อนรับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

2.2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.75 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือพนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78)

2.2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมสินค้าและการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก

2.2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือวัฒนธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก

2.2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก

2.2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.72) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ เรื่องการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

3.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหารในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่มในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความต้องการของบุคลากรแผนกต่างๆ จำแนกตามประเทศ ผลการศึกษาพบ ดังนี้

1. ประเทศกัมพูชา ผลการศึกษาพบดังนี้

1.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

1.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไปสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก

1.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประเทศลาว ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาตนเองทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการจัดการและและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ประเทศเมียนมาร์ ผลการศึกษาพบดังนี้

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุด 2 ด้าน ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่

ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สอง คือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และด้านที่สอง พนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้วยกันทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านถัดมาคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านสุดท้ายคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุดนั่นเอง

4. ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบดังนี้

4.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

4.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือพนักงาน

ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.25) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ต้องการพัฒนาตนเองมีทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด

อนึ่ง ผลการศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ในธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม สามารถสรุปความต้องการสนับสนุนบุคลากรทางการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ได้ทั้งสิ้น 3 ด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ ผู้ประกอบการมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศจะส่งผลต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นการเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษให้พนักงาน จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้งการมีหลักสูตรอบรมระยะสั้นในสถานประกอบการกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

จึงเน้นการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การเชิญวิทยากรที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศทั้งจากสถานศึกษาชั้นนำในประเทศและวิทยากรเจ้าของภาษา ตลอดจนหัวหน้าแผนกงานที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือผ่านประสบการณ์การทำงานธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจากต่างประเทศเป็นผู้สอนและสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

2) ด้านคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆ 3 ประการ ดังนี้

2.1 ประการแรก คุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

2.2 ประการถัดมาคือ บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ กล่าวคือพนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้นด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย

2.3 ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้นซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ทัดเทียมประเทศต่างๆ ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ยกตัวอย่างในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการ

ด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอกจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามพบว่าวัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น จะส่งผลทำให้ความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ การจะนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อจำกัด เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะยังไม่สามารถแข่งขันได้อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดีในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง

4. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4** เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว ซึ่งจากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในบทที่ 4-8 ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร

เงื่อนไข

การจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพ Tourism and Hotel Professionals Consortium เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องเห็นความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน

กลไก

ประเทศไทยควรจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพTourism and Hotel Professionals Consortium ในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ ดังนี้

1) เขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนมสร้างความเป็นมืออาชีพด้านวัฒนธรรมและชาติพันธ์

2) เขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงรายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านสุขภาพและวัฒนธรรม

3) เขตเศรษฐกิจพิเศษหนองคายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านอนุภาคลุ่มน้ำโขงและการขนส่ง

4) เขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหารสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการขนส่ง

5) เขตเศรษฐกิจพิเศษตากสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวชายแดน

ข้อจำกัด

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมนอกจากจะต้องมีองค์ความรู้ด้านวิชาการแล้วยังจำเป็นต้องใช้ทักษะการฝึกฝนเป็นสำคัญ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับบุคลากรจึงต้องใช้อุปกรณ์ที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการฝึกฝนสำหรับทั้ง 32 ตำแหน่งงาน อนึ่งปัจจุบันผู้ที่ผ่านการอบรมผู้ประเมิน MRA แม้ในประเทศไทยยังคงมีจำนวนจำกัด

2. นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

เงื่อนไข

1) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน นั้นเพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น

2) จากข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยภาพรวม 4 ประเทศทำให้รัฐบาลไทยจำเป็นต้องเร่งให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลไก

1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกงานต้อนรับในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกแม่บ้านในสมรรถนะหลักการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

3) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน และสมรรถนะทั่วไปการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

4) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

5) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว ตัวแทนท่องเที่ยวในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน สมรรถนะทั่วไปการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

6) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว บริษัททัวร์ในสมรรถนะหลักการการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย สมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

7) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน ข้อจำกัด

8) การอบรมในแต่ละตำแหน่งงานจำเป็นต้องใช้เวลาหลายวัน ซึ่งผู้เข้าร่วมอบรมผู้ประเมินจึงจำเป็นต้องเตรียมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแต่ละตำแหน่งงานค่อนข้างสูง

ข้อจำกัด

ถึงแม้ในแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน ค.ศ. 2025 ได้วิเคราะห์ความคืบหน้าในด้านความเชื่อมโยงระหว่างประชาชนสู่ประชาชนนั้นมีความคืบหน้าเป็นอย่างมากในการส่งเสริมความเข้าใจกันเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมภายในอาเซียน โดยมีการจัดหลักสูตรการเรียนเกี่ยวกับอาเซียน และการจัดทำเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network-AUN) และการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในเอเซียน อย่างไรก็ดี ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างไรเสรีภายในอาเซียน เนื่องจากมีช่องว่างของการปฏิบัติภายในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน กล่าวคือยังมีอุปสรรคทางด้านการเงิน อุปสรรคด้านการตัดสินใจ และอุปสรรคด้านการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่แรงงานจะขาดแรงผลักดันในการอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะของตนก็เป็นได้

3. นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

เงื่อนไข

1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

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 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ

5) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะคณาจารย์ในฐานะผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

6) สถานที่ในการดำเนินการโครงการ CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp จำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ครบถ้วนและเพียงพอ ประกอบกับคณาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการในแต่ละประเทศต้องดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่สนใจด้านการทำวิจัยด้านวัฒนธรรม เพื่อนำส่งที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการสามารถนำโจทย์วิจัยไปดำเนินการต่อที่ประเทศของตนได้

กลไก

1) การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมร่วมกัน ระหว่างประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามโดยบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ

2) โครงการ International Tourism and Hotel Coach the Coach Training

3) CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp เพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยที่มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งนี้กิจกรรมในการเข้าค่ายจะประกอบด้วย 1) กิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 2) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านภาษาระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 3) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านประวัติศาสตร์ระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 4) กิจกรรมเรียนรู้สิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 5) กิจกรรมแข่งขันเพื่อวัดสมรรถนะทั้ง 32 ตำแหน่งงานระหว่างตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย และ 6)กิจกรรมสร้างโจทย์วิจัยร่วมกันระหว่างคณาจารย์และตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย

ข้อจำกัด

1) ถึงแม้รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม จะตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ แต่รัฐบาลของประเทศนั้นๆ อาจมีงบประมาณไม่เพียงพอในการเดินทางมาร่วมประชุมเพื่อร่วมร่างหลักสูตร

2) สถาบันการศึกษาในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษานานาชาติมีปฏิทินการเปิด ปิดภาคการศึกษาไม่ตรงกัน

3) สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ควรมีการประเมินสมรรถนะของนักศึกษาใน 6 ตำแหน่งงาน ผ่านกระบวนการฝึกงานโดยผู้บังคับบัญชาจากสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศร่วมวิพากษ์การประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะ จุดแข็ง จุดอ่อนของนักศึกษาอย่างแท้จริง

4) สมรรถนะแต่ละตำแหน่งงานมีตัวสมรรถนะย่อยเป็นจำนวนมาก ทำให้การประเมินสมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกงานแต่ละสถานประกอบการจำเป็นต้องใช้เวลามาก ทำให้สถาบันการศึกษาต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับนิเทศงานนักศึกษาฝึกงานในสัดส่วนที่สูงขึ้น

5) การเข้ารับการอบรมลักษณะ on the job training คณาจารย์จำเป็นต้องพักในโรงแรมที่มีอัตราบริการสูง ในขณะที่สามารถเบิกจ่ายได้จริงในอัตราที่ต่ำ ทำให้คณาจารย์ในสังกัดที่มีงบประมาณน้อยไม่สามารถเข้าร่วมในโครงการได้ จึงอาจทำให้เกิดการยกระดับสมรรถนะที่ไม่ทั่วถึง

6) ประเทศที่ไม่ได้บรรจุรายวิชาวิจัยไว้ในหลักสูตร จึงทำให้คณาจารย์ประเทศนั้นไม่เห็นความสำคัญในการผลักดันให้นักศึกษาได้ค้นคว้าวิจัยวัฒนธรรมของอาเซียน ผลกระทบถัดมาคืออาเซียนไม่สามารถสร้างความร่วมมือในด้านความเข้าใจกันในด้านวัฒนธรรมอาเซียนไปพร้อมกันได้เหมือนกัมพูชา

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร ก

บทคัดย่อ บ

Abstract ฝ

กิตติกรรมประกาศ ภ

สารบัญ ม

สารบัญตาราง ศ

สารบัญภาพประกอบ ส

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา 1

คำถามการวิจัย 7

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 7

กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ 8

2 ทบทวนวรรณกรรม 16

ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน 16

บริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศลาว กัมพูชา เมียนมาร์ และเวียดนาม 23

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศกัมพูชา 33

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศลาว 47

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ 59

นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ประเทศเวียดนาม	73
3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	86
	วิธีดำเนินการวิจัย	86
	กิจกรรมต่างๆเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ	97
	ผลที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละช่วงระยะเวลา (แบ่งเป็นราย 6 เดือน หรือราย 3 เดือน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาโครงการ)	100
	แผนการทำงาน	102
	ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้นที่เป็นรูปธรรมและตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	104
	ผลงานที่ส่งต่อ สกว	105
	แผนการใช้ประโยชน์ของผลการวิจัย	105
4	**กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	108
	ประเทศกัมพูชา	108
	ประเทศลาว	127
	ประเทศเมียนมาร์	160
	ประเทศเวียดนาม	168
5	**ความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	189
	ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศกัมพูชา	190
	ผลประเมินจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศลาว	249

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศเมียนมาร์	286
	ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศเวียดนาม	315
6	**ความพึงพอใจของผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	363
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา	363
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศลาว	376
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์	391
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม	400
7	**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง**	405
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา	405
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในในประเทศลาว	466
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์	536
	ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม	598

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
8	**ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....**	683
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโดยภาพรวมในระเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	683
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศกัมพูชา.....	731
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศลาว.....	803
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศเมียนมาร์.....	876
	ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในระเทศเวียดนาม.....	936
9	**ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม**	1010
	การสังเคราะห์ข้อมูล.....	1010
	การสังเคราะห์บทเรียนทิศทางและการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่ผ่านมา.....	1010
	กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	1022
	ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ.....	1025
	ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมที่มีต่อพนักงานในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	1029
	ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม.....	1032
	ภาพรวมความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม....	1038
	การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทย.....	1068

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	ข้อมูลการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาควิชาการ ภาคประชาสังคมของจังหวัดต่างๆในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	1072
	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เหมาะสมเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม	1105
10	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	1110
	สรุปผลการวิจัย	1110
	อภิปรายผล	1131
	ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป	1143
	ข้อจำกัดของงานวิจัย	1143
บรรณานุกรม		1144
ภาคผนวก		1150
ภาคผนวก ก. บทความสำหรับการเผยแพร่		1151
ภาคผนวก ข. กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลงานจากโครงการไปใช้ประโยชน์		1184
ภาคผนวก ค. ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมาและผลที่ได้รับตลอดโครงการ		1185
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม		1191
ภาคผนวก จ. ตัวอย่างแบบสอบถามนักท่องเที่ยว		1240
ภาคผนวก ฉ. รูปภาพกิจกรรมการดำเนินการวิจัย		1247
ประวัติผู้วิจัย		1253

สารบัญตาราง

บทที่ **หน้า**

บทที่ 1

ตารางที่ 1.1 มูลค่าการส่งออกและนำเข้าภาคบริการในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552–2556 (ล้านเหรียญสหรัฐ) 2

ตารางที่ 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวภายนอกและภายในประชาคมอาเซียนที่เดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552–2556 (พันคน)..... 2

บทที่ 2

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศและรายรับจากการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา พ.ศ. 2543-2555..... 41

บทที่ 3

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 86

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนผู้สอนและผู้เรียนสาขาการโรงแรมและ/หรือการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่ในกลุ่มประเทศ CLMV 87

ตารางที่ 3.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 89

ตารางที่ 3.4 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในกลุ่มประเทศ CLMV..... 90

ตารางที่ 3.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 91

ตารางที่ 3.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจกลุ่มประเทศ CLMV..... 92

ตารางที่ 3.7 แสดงหน่วยงานภาครัฐซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย..... 93

ตารางที่ 3.8 แสดงหน่วยงานภาคเอกชนซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย... 94

สารบัญตาราง (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ตารางที่ 3.9 สถาบันการศึกษาซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย..... 95

ตารางที่ 3.10 แสดงหน่วยงานภาคประชาสังคมซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย..... 96

ตารางที่ 3.11 แผนกิจกรรมหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งผลลัพธ์ (Output) ที่คาดว่าจะได้รับ..... 97

ตารางที่ 3.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ..... 100

ตารางที่ 3.13 แผนการทำงาน..... 102

ตารางที่ 3.14 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กร..... 105

ตารางที่ 3.15 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร..... 106

สารบัญภาพประกอบ

บทที่ **หน้า**

บทที่ 1

ภาพที่ 1 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558..... 6
ภาพที่ 2 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558..... 6
ภาพที่ 3 กรอบการวิเคราะห์กระบวนการจัดการเรียนการสอนตาม ACCSTP และ MRA-TP ในระดับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา กลุ่มประเทศ CLMV..... 10
ภาพที่ 4 กรอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV..... 11
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 14

บทที่ 2

ภาพที่ 6 แนวคิดการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา..... 39
ภาพที่ 7 สัดส่วนการลงทุนจากต่างประเทศของประเทศเมียนมาร์ พ.ศ. 2555..... 61

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม และ 4) เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

ผลการวิจัยด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน พบว่า หลักสูตรเน้นจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีการเชิญวิทยากรจากภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมาบรรยาย นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างเครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการ โดยหลักสูตรระดับปริญญาสร้างเครือข่ายผ่านการจัดประชุมสัมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงาน การเรียนการสอนเน้นการสอนใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาเลือกเรียนภาษาต่างประเทศที่สอง เช่น ภาษาฝรั่งเศส เกาหลี ญี่ปุ่น และภาษาจีนด้วย

ด้านความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) พึงพอใจในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) ส่วนความพึงพอใจของกลุ่มนักท่องเที่ยว (Customer Assessment) ที่มีต่อบุคคลากรทางการท่องเที่ยว จำแนกเป็นแผนกพบว่า **แผนกต้อนรับส่วนหน้า** ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (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) คือการส่งเสริมสินค้าและการบริการ (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) ต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) คือต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

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

ประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน **นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร** เร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน เพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น **นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร** 1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ 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 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ 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.

บทที่ 1

บทนำ

บทที่ 1 เป็นบทนำที่กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษาจุดประสงค์ในการศึกษา ผลที่คาดว่าจะได้รับ กรอบแนวคิด และขอบเขตการศึกษา เพื่อเป็นการนำเสนอให้เห็นที่มาที่ไปของการวิจัยอันจะนำไปสู่ความเชื่อมโยงในบทอื่นต่อไป

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ตลอดระยะเวลาเกือบหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงขยายตัวอย่างรวดเร็ว สาเหตุประการหนึ่งเนื่องมาจากการที่ประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงซึ่งประกอบไปด้วยกัมพูชา สปป. ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามหรือกลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลจากสำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวด้านการค้าภาคบริการ เช่น การซ่อมบำรุง การขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยว การก่อสร้าง การประกันภัย การบริการทางการเงิน การบริการทรัพย์สินทางปัญญา การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการด้านนันทนาการ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2556 ประเทศกัมพูชามีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 3,178.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,849.2 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,545.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,016.0 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศ สปป. ลาว ในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 781.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 533.8 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 397.3 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 135.6 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศเมียนมาร์ มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,965.7 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,451.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 319.4 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 236.9 ล้านเหรียญสหรัฐ และประเทศเวียดนาม มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 10,451.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 11,850.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 5,747.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 8,129.0 ล้าน เหรียญสหรัฐ (ASEAN Secretariat, 2014) ดังตาราง 1

ตาราง 1.1 มูลค่าการส่งออกและนำเข้าภาคบริการในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 (ล้านเหรียญสหรัฐ)

ประเทศ / ปี พ.ศ.	2552		2553		2554		2555		2556	
	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า	ส่งออก	นำเข้า
กัมพูชา	1,545.0	1,016.0	1,656.6	1,116.2	2,254.1	1,481.3	2,616.2	1,722.3	3,178.2	1,849.2
ลาว	397.3	135.6	511.0	263.1	549.7	321.8	839.8	339.2	781.2	533.8
เมียนมาร์	319.4	236.9	350.7	729.2	700.9	1,100.0	1,095.0	1,322.5	1,965.7	1,451.0
เวียดนาม	5,747.0	8,129.0	7,417.0	9,857.0	8,653.0	11,504.0	9,576.5	10,995.0	10,451.2	11,850.0

(ที่มา :The ASEAN Secretariat, 2014)

สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักเลขาธิการอาเซียน ที่ได้ระบุถึงอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจากภายนอกและภายในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวยังกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 ที่เพิ่มมากขึ้น ดังตาราง 2

ตาราง 1.2 จำนวนนักท่องเที่ยวภายนอกและภายในประชาคมอาเซียนที่เดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 (พันคน)

ประเทศ / ปี พ.ศ.	2552		2553		2554		2555		2556	
	ใน	นอก	ใน	นอก	ใน	นอก	ใน	นอก	ใน	นอก
กัมพูชา	692.8	1,468.8	853.2	1,655.1	1,101.1	1,780.8	1,514.3	2,070.0	1,831.5	2,378.7
ลาว	1,611.0	397.4	1,990.9	522.1	2,191.2	532.3	2,712.5	617.6	3,041.2	738.3
เมียนมาร์	524.0	238.5	512.3	279.2	100.4	716.0	151.1	907.9	218.7	681.5
เวียดนาม	318.9	3,453.3	688.7	4,361.1	838.4	5,175.6	1,363.8	5,483.9	1,440.3	6,132.1

(**ที่มา**:The ASEAN Secretariat, 2015)

ข้อมูลจากตาราง 2 จะพบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เห็นได้จากประเทศกัมพูชาที่มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 692,800 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,831,500 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 1,468,800 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 2,378,700 คน ในปี พ.ศ. 2556

ขณะเดียวกัน ประเทศ สปป. ลาว มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 161,100 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 3,041,200 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 397,400 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 738,300 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเมียนมาร์ มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 524,000 คน ในปี พ.ศ. 2552 **ลดลง** เป็น 218,700 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 238,500 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 681,500 คน ในปี พ.ศ. 2556

ประเทศเวียดนาม มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 318,900 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,440,300 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 3,453,300 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 6,132,100 คน ในปี พ.ศ. 2556

เมื่อหันกลับมาพิจารณาในภาพรวมของการเป็นประชาคมอาเซียน การที่ประชาคมอาเซียนได้มีการกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) พร้อมทั้งกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ในกลุ่มสาขาการจัดการส่วนหน้า (Front Office) แม่บ้าน (Housekeeping) การประกอบอาหาร (Food Production) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) บริษัทนำเที่ยว (Travel Agencies) และการปฏิบัติการท่องเที่ยว (Tour Operation) เป็นจำนวน 32 ตำแหน่งงาน โดยผู้ที่ผ่านการรับรองสมรรถนะดังกล่าวสามารถเดินทางไปทำงานในประชาคมอาเซียนได้ กลับก่อให้เกิดคำถามว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวกระโดดในกลุ่มประเทศ CLMV ที่เกิดขึ้น เราพบปัญหาในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านคุณภาพของบุคลากรและในด้านปริมาณซึ่งหมายถึงอัตราการขยายตัวของบุคลากรที่สอดคล้องสัมพันธ์กับอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างไรบ้างทั้งในปัจจุบันและอนาคต

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาของกลุ่มประเทศ CLMV พบว่ามีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ได้แก่

1. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management) และมหาวิทยาลัยนิติศาสตร์และเศรษฐศาสตร์ (Royal University of Law and Economics) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Bachelor in Tourism and Hospitality Management)

1.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

2. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศ สปป. ลาว มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยว (Bachelor of Art Program in Tourism) สาขาการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Hotel Management) และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ หลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ

2.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ในสาขาสาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

3. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่เป็นการจัดอบรมโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ด้านการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี)สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management) ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน ได้แก่ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม การจัดการภัตตาคาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

4. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

4.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์แห่งชาติ (National Economics University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการและการท่องเที่ยว (Hospitality and Tourism Management) และสาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (Tourism and Hotel Management) และวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) ในระดับปริญญาตรี หลักสูตรต่อเนื่อง ในสาขาการท่องเที่ยวศึกษา (Tourism Studies)

4.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management) และวิทยาลัยการการค้า เศรษฐศาสตร์

และเทคนิค (College of Trade Economics and Technique) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management)

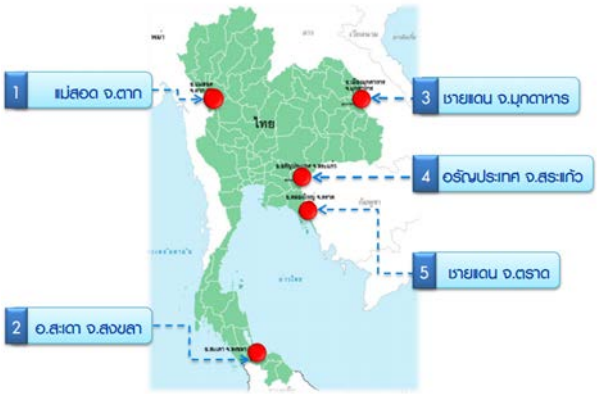
จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในประเทศกลุ่ม CLMV มีข้อจำกัดไม่เพียงแต่จำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะมีน้อยและจัดการเรียนการสอนในระดับปฏิบัติการเท่านั้น หากแต่หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในกลุ่มประเทศดังกล่าวเมื่อเทียบกับประเทศไทยแล้วมีความหลากหลายและสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) น้อยกว่าอีกด้วย

นอกจากนี้ การจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของกลุ่มประทศ CLMV ยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งในแง่ของการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษานับตั้งแต่ระดับอาชีวศึกษาจนถึงในมหาวิทยาลัย สมรรถนะของบุคลากรต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ภายหลังสำเร็จการศึกษา การให้ความสนับสนุนของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตลอดจนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อีกด้วย

สำหรับในประเทศไทยเองนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศ CLMV ได้ประกอบไปด้วยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ซึ่งให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวแนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตกโดยประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับกลุ่มประเทศ CLMV ในหลายด้าน เห็นได้จากการเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม การจัดนิทรรศการ และการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions) (สยามรัฐ,2557 :http://aseanwatch.org/2014/05/29/ชูธงเมืองไทยฮับ-mice-ของ-aec-พาณ/) เป็นต้น ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำไปสู่การขยายตัวของอุตสาหกรรม MICE ที่นักท่องเที่ยวและผู้ร่วมประชุมจากกลุ่มประเทศ CLMV จะต้องเดินทางเข้ามาเท่านั้น ยังก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และจากประเทศไทยไปทำงานในกลุ่มประเทศ CLMV อีกเป็นจำนวนมาก

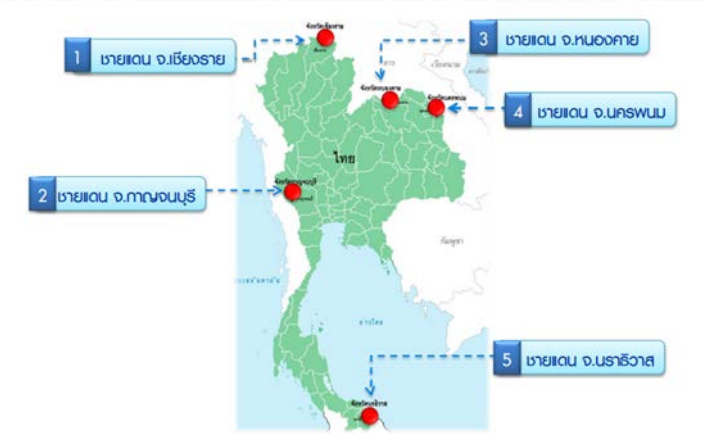
นอกจากนี้ นโยบายการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย ยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ชายแดนบนแนวระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS Economic Corridors)เพื่อสร้างพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ด้านการค้า การลงทุน และแรงงานบริเวณชายแดนที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งนี้รัฐบาลได้ประกาศเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2558 :http//www.nesdb.go.th/esdps/Power%20point%20เขตเศรษฐกิจพิเศษในประเทศไทย.pdf)

1) การประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก สงขลา มุกดาหาร สระแก้ว ตราด ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558

2) การประกาศเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย กาญจนบุรี หนองคาย นครพนม นราธิวาส ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ประกาศเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558

การกำหนดเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าว นับว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มประเทศ CLMV เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ชายแดน นับตั้งแต่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วและตราดที่ติดพื้นชายแดนกัมพูชา เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย หนองคาย นครพนม และมุกดาหาร ติดพื้นชายแดน สปป. ลาว และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากและกาญจนบุรีติดพื้นชายแดนเมียนมาร์ อันสะท้อนให้เห็นความสนใจของรัฐบาลไทยที่มีต่อการเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจกับกลุ่มประเทศ CLMV อีกทางหนึ่ง โดยนัยนี้การมุ่งความสนใจของประเทศไทยต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV จึงเป็นสิ่งที่ผู้กำหนดนโยบายควรให้ความตระหนักมากขึ้น เพื่อให้เกิดการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีความชัดเจนและสามารถใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักของการพัฒนากลุ่มประเทศ CLMV รวมถึงประเทศไทยทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าทางการท่องเที่ยวได้ในอนาคต

เมื่อสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CMLV แล้วพบว่าค่อนข้างมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่เจาะจงเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งและเป็นหน่วยงานภาครัฐดังจะเห็นได้จากงานของอานุสอน ดวงโสวัด (2554) เรื่องการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เป็นต้น ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงกรอบบุคลากรในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวแต่อย่างใด

ขณะเดียวกัน กลุ่มงานวิจัยของ Pou Sovachana (2013) เรื่อง The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner งานวิจัยของโกวิทย์ พลหาญ (2556) เรื่อง การเลือกประเทศในกลุ่ม CLMV สำหรับการเคลื่อนย้ายส่วนการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย และงานวิจัยของวรวุฒิ จันทร์มุด (2557) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม) แม้จะกล่าวถึงการเพิ่มสมรรถนะการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชนในกลุ่มประเทศ CLMV แต่ไม่ได้ให้ภาพถึงการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแม้แต่น้อย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นในการทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals)” เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและสอดคล้องกับข้อตกลงความร่วมมือระหว่างประเทศลุ่มแม่น้ำอิระวะดี-เจ้าพระยา-แม่โขง (Aeyawadee-Chaopraya-Mekong Economic Coorperation) ตลอดจนนำเสนอเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอย่างเป็นระบบ มีความยั่งยืนด้านคุณค่าและมูลค่าในอนาคต

1.2 คำถามการวิจัย

จะสามารถเพิ่มมูลค่าและคุณค่าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สูงขึ้น ในฐานะการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

1.4 กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ (Analytical Framework)

งานวิจัยนี้ให้ความสำคัญต่อประเด็นการศึกษาจำนวน 5 ประเด็น กล่าวคือ

1) กระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา

2) ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากร

3) ความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

4) ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

5) การเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น

ทั้งนี้ ประเด็นของการศึกษาข้างต้น มีกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ประเด็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ใช้หลักคิดในการประเมินระบบการเรียนการสอน ซึ่งทิศนา แขมมณี (2551) ระบุว่าประกอบไปด้วย

1.1) ตัวป้อน ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เรียน วัตถุประสงค์ในการสอน และเนื้อหาสาระที่จะสอน

1.2) กระบวนการดำเนินการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมผู้เรียน การดำเนินการสอน กิจกรรมเสริมทักษะ และกิจกรรมสนับสนุน

1.3) ผลผลิต (Output) ได้แก่ผลสัมฤทธิ์ของการสอบ

1.4) กลไกควบคุม (Control) ได้แก่ การควบคุมและการตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ในงานวิจัยนี้ จะนำหลักคิดการประเมินระบบการเรียนการสอนเพื่อวิเคราะห์การจัดการการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ว่าสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพ

ท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวหรือไม่อย่างไร ทั้งในระดับตัวป้อน กระบวนการดำเนินการ ผลผลิต กลไกควบคุม และข้อมูลป้อนกลับ

อย่างไรก็ดี การประเมินการเรียนการสอน จะดำเนินการไปพร้อมกับการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม(Personal and Social Capability) เพื่อพิจารณาแผนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยว (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.2) โดยประเด็นการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคมจะประกอบไปด้วย

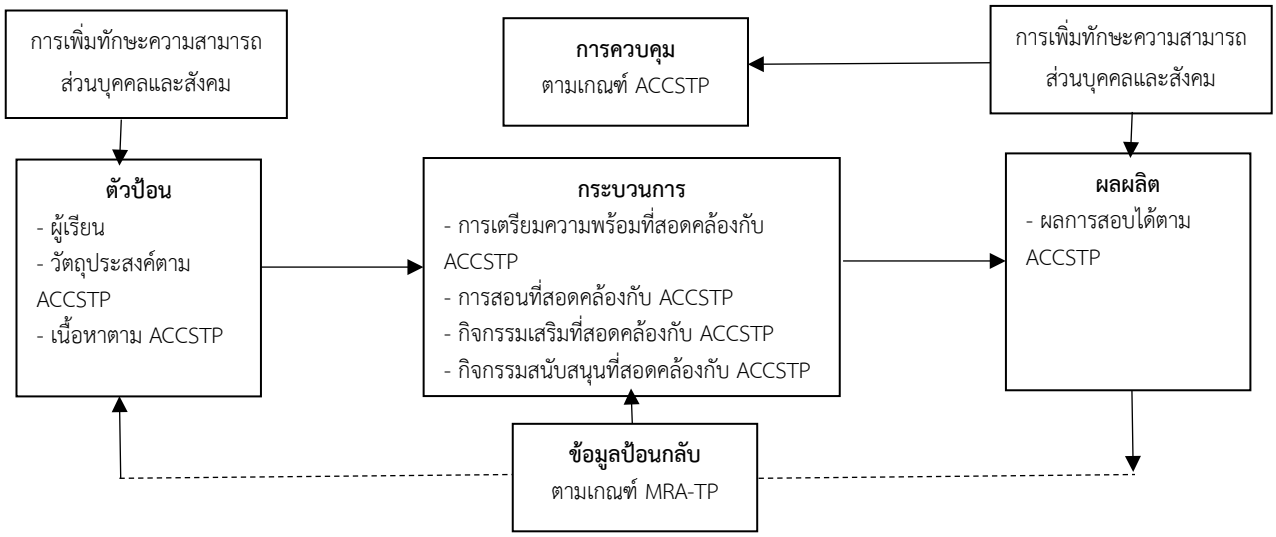
- การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) ได้แก่การที่ผู้เรียนสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง และจุดมุ่งหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง ประกอบด้วยการรับรู้อารมณ์ของตนเอง การตระหนักถึงคุณภาพและความสำเร็จส่วนบุคคล ความเข้าใจว่าตนเองเป็นผู้เรียนรู้ มีการพัฒนาตนเองผ่านการฝึกปฏิบัติ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.7)

- การจัดการตนเอง (Self-management) เป็นการควบคุมตนเองของผู้เรียนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยใช้การเปลี่ยนแปลงทางปัญญา (Novabizz, 2005) ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การมีวินัยและเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง ยืดหยุ่น และประยุกต์ใช้ความรู้ได้ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.8)

- การตระหนักรู้ทางสังคม (Social awareness) เป็นความสามารถของผู้เรียนในการแสดงออกถึงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสิ่งแวดล้อม การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (นิติธร ปิลวาสน์, 2557) ซึ่งอาจวัดได้จากการแสดงความชื่นชมความคิดที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมในงานกลุ่ม และการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013, p.8)

- การจัดการทางสังคม (Social management) ได้แก่กระบวนการที่ทำให้สังคมหรือกลุ่มดำรงอยู่อย่างลงตัว อันเป็นการจัดการที่มองจากมิติภายในหรือมาจากกระบวนการภายในของกลุ่มองค์กร ขบวนการทางสังคม (รงค์ บุญสวยขวัญ, 2554, น. 170) ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การทำงานร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน การต่อรองและคลี่คลายความขัดแย้ง และการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013: 8)

ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากภาพที่ 3



ภาพที่ 3 กรอบการวิเคราะห์กระบวนการจัดการเรียนการสอนตาม ACCSTP และ MRA-TP ในระดับมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษา กลุ่มประเทศ CLMV

ทั้งนี้ เครื่องมือในการประเมินระบบการเรียนการสอน จะใช้การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นหลัก

2) ประเด็นความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผู้วิจัยใช้หลักคิดการประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment) เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล อันได้แก่การประเมินใน 3 ด้านหลักประกอบด้วย การประเมินความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) เช่น ทัศนคติ บุคลิกภาพ แรงขับเคลื่อนภายใน เปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงาน (ขจรศักดิ์ ศิริมัย และคณะ, 2554 :http://competency.rmutp.ac.th/competency-assessment/)

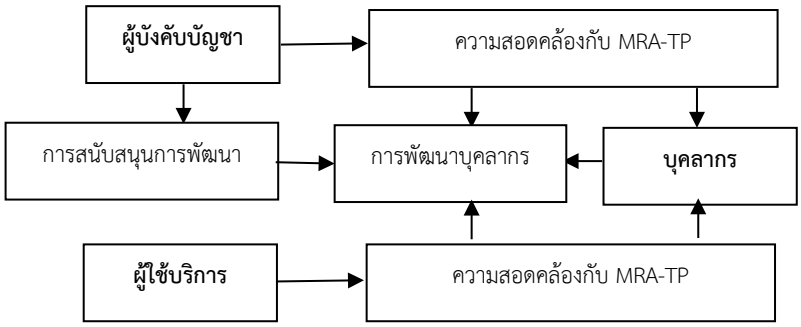
2.1) ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยว จะเป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) และประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ว่าบุคลากรในหน่วยงานของตน ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีการปฏิบัติงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) หรือไม่ ตลอดจนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใดโดยเครื่องมือในการประเมินได้แก่การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

2.2) ความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ในหน่วยงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ว่าในหน่วยงานของตนมีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual

Recognition arrangement on Tourism Professionals) มากน้อยเพียงใดโดยใช้เครื่องมือในการประเมิน ได้แก่การสัมภาษณ์ (Interview)

2.3) ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยว เป็นการประเมินที่บุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะประเมินตนเอง (Self-Assessment) ว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) มากน้อยเพียงใด โดยเครื่องมือในการประเมินได้แก่การสัมภาษณ์ (Interview) และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

อาจพิจารณาได้ตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบการวิเคราะห์ความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

3) ประเด็นเสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้มีบทบาทในภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งสถาบันการศึกษา ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน นักท่องเที่ยว และบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อเสนอแนะนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยแบ่งเป็นนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร และนโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือ Diamond Model เพื่อวิเคราะห์เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย (สุรสิทธิ์ แก้วงามอมตะ, 2556)

3.1) เงื่อนไขด้านปัจจัยการผลิต (Input Factor Conditions) ได้แก่ ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคลเนื้อหาของหลักสูตร ตลอดจนกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

3.2) เงื่อนไขด้านอุปสงค์ (Demand Conditions) ได้แก่ ทัศนคติ ความพึงพอใจตลอดจนความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

3.3) บริบทด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ (Strategy and Rivalry Context) ได้แก่ ลักษณะและบรรยากาศของการแข่งขันทางธุรกิจการท่องเที่ยว กลไกการตลาด การเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาค ฯลฯ ที่มีผลต่อการกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV โดยเฉพาะการคำนึงถึงบริบทภายหลังการพัฒนาระบบศุลกากรอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียว (ASEAN Single Window) ที่อาจส่งผลต่อการกำหนดขั้นตอนต่างๆ (Procedural Requirement) ของแต่ละประเทศเพื่อดำเนินมาตรการ การตอบโต้การเปิดการลงทุนทางการท่องเที่ยวอย่างเสรี ซึ่งอาจส่งผลต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานทาการท่องเที่ยวได้

ขณะเดียวกัน ในบริบทด้านการแข่งขันและกลยุทธ์ของธุรกิจ ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบทางลบด้านการท่องเที่ยวที่อาจเกิดขึ้นภายหลังการรวมเป็นประชาคมอาเซียนที่ชื่อว่า “2012 - 2017 Tourism and Travel related Services Strategic Plan - Responding to the ASEAN Services Liberalization” โดยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (พ.ศ. 2555) มาเป็นบริบทเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย ได้แก่ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2555, น. 12-14)

- แต่ละประเทศอาจสูญเสียสิทธิในการควบคุมดูแลอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศของตนเอง อันเนื่องมาจากความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services) โดยเฉพาะที่มีต่ออุตสาหกรรมแรกเริ่ม (Infant Industries) ที่ต้องการความคุ้มครองจากรัฐบาลของแต่ละประเทศอีกทั้งยังอาจส่งผลต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของคนในท้องถิ่นและการอนุรักษ์ทรัพยากรในท้องถิ่นอีกด้วย

- เมื่อตลาดการท่องเที่ยวเปิดเสรีในประชาคมอาเซียนมากขึ้น อาจนำไปสู่การเกิดการรั่วไหลทางเศรษฐกิจ (Economic leakages) ของแต่ละประเทศอันเนื่องมาจากกลุ่มทุนขนาดใหญ่ที่มาลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนำผลกำไรส่งคืนยังบริษัทแม่ในประเทศของตนเองมากกว่าจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว

- ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ทางการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศมีโอกาสน้อยที่จะได้รับการพัฒนาเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขนาดใหญ่

- การกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อาจนำไปสู่การที่แต่ละประเทศสูญเสียตำแหน่งงานที่มีศักยภาพให้กับแรงงานจากประเทศอื่น อันเนื่องมาจากการเคลื่อนย้ายแรงงานได้อย่างเสรีในประชาคมอาเซียนกระทั่งอาจส่งผลให้คนในประเทศเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวไม่มีงานทำเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

- การกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อาจก่อให้เกิดภาวะสมองไหล (Brain Drain) อันเนื่องมาจากแรงงานคุณภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถเลือกเดินทางไปทำงานยังประเทศต่างๆ ในประชาคมอาเซียนได้อย่างเสรี

- ประเทศเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวได้รับประโยชน์น้อยมาก เนื่องจากเป็นเพียงการเปลี่ยนจากการผูกขาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรัฐสู่บรรษัทข้ามชาติเท่านั้น

- การเปิดเสรีอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอาจกลายเป็นการเพิ่มผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจทางสังคมและวัฒนธรรม อันเนื่องมาจากการส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

3.4) อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกัน (Related and Supporting Industries) ได้แก่ การมีอยู่ของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในกลุ่มประเทศ CLMV และความเชื่อมโยงกันหรือร่วมมือกัน เช่น แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ระหว่างกัน หรือการวิจัยและพัฒนาบุคลากรร่วมกัน ตลอดจนเป้าหมายของการเกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Cooperation) ได้แก่

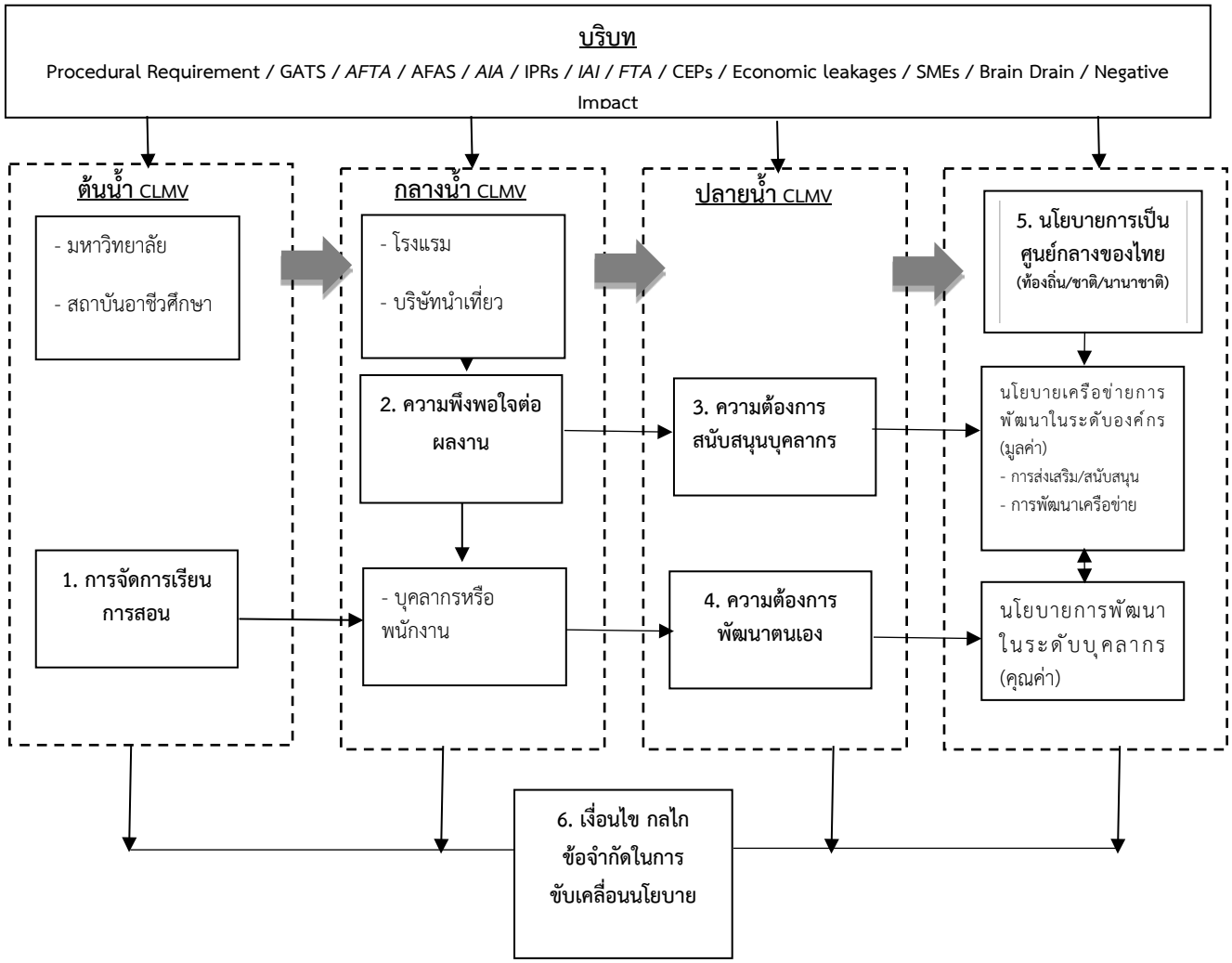
- การเป็นตลาดและฐานการผลิตร่วมกัน (Single Market and Production Base) อันจะนำไปสู่การเคลื่อนย้ายสินค้า การบริการ การลงทุน การใช้แรงงานฝีมือ และเงินทุน ได้อย่างเสรี ซึ่งมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services) และเขตการลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area)

- การสร้างขีดความสามารถทางเศรษฐกิจ (Competitive Economic Region) เช่น การผลักดันให้เกิดนโยบายการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎหมายพื้นฐานของการแข่งขันในภูมิภาค การจัดทำกรอบความร่วมมือด้านสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของอาเซียน (Framework of protection for intellectual property rights) ตลอดจนการพัฒนาสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน

- การสร้างความเท่าเทียมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (Equitable Economic Development) ทั้งในด้านการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่เป็นของท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือของต่างประเทศ และความคิดริเริ่มเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration) เพื่อลดช่องว่างด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจ

- การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (Integration into Global Economy) เป็นการประกาศว่าอาเซียนจะต้องเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (ASEAN Centrality) ที่มีศักยภาพในการพัฒนาความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจกับภายนอก ดังนั้นจึงต้องสัมพันธ์กับกฎระเบียบของโลกด้วย เช่น เขตการค้าเสรี (Free Trade Area) และการเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจ (Comprehensive Economic Partnerships) รวมถึงการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาเทคนิคเพื่อยกระดับความสามารถทางด้านอุตสาหกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแผนภูมิ 3 จะพบว่าให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำของการจัดการเรียนการสอนตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนและการสร้างนโยบายการเป็นศูนย์กลางของไทยภายใต้บริบทภายนอก ได้แก่ การกำหนดขั้นตอนต่างๆ (Procedural Requirement) ของแต่ละประเทศเพื่อตอบโต้การเปิดการลงทุนทางการท่องเที่ยว การเกิดความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าบริการ (General Agreement on Trade in Services) เขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area) กรอบความตกลงอาเซียนด้านการบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services) และเขตการลงทุนอาเซียน (ASEAN Investment Area) กรอบความร่วมมือด้านสิทธิทางทรัพย์สินทางปัญญาของอาเซียน(Framework of protection for intellectual property rights) ความคิดริเริ่มเพื่อการรวมกลุ่มของอาเซียน (Initiative for ASEAN Integration) เขตการค้าเสรี (Free Trade Area) การเป็นหุ้นส่วนทางเศรษฐกิจ (Comprehensive Economic Partnerships) การรั่วไหลทางเศรษฐกิจ (Economic leakages) ผลที่มีต่อธุรกิจขนาดกลางและขนาด

ย่อม (SMEs) ภาวะสมองไหล (Brain Drain) ตลอดจนผลกระทบทางลบจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในด้านสิ่งแวดล้อมเศรษฐกิจทางสังคมและวัฒนธรรมภายหลังการรวมเป็นประชาคมอาเซียน

ในส่วนการประเมินต้นน้ำของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามนั้น ผู้วิจัยจะประเมินในด้านต่างๆ กล่าวคือ (1) ความสอดคล้องระหว่างสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) กับระบบการเรียนการสอนเพื่อวิเคราะห์การจัดการการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

การประเมินกลางน้ำของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้แก่ (2) ความพึงพอใจภาคธุรกิจเอกชนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่มีต่อพนักงานหรือบุคลากร ภายใต้กรอบ MRA-TP อันจะนำไปสู่การประเมินปลายน้ำของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม กล่าวคือ (3) ในระดับภาคธุรกิจจะมีความต้องการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาคุณภาพพนักงานหรือบุคลากรในหน่วยงานของตนอย่างไร และ (4) ในระดับพนักงานเองมีความต้องการพัฒนาตนเองอย่างไร

ข้อมูลทั้งหมดจะนำมาประมวลเพื่อสังเคราะห์เป็น (5) เสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กรอันเป็นประเด็นด้านมูลค่า และนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ซึ่งเป็นประเด็นด้านคุณค่า ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ ตลอดจน (6) เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายนับตั้งแต่ต้นจนถึงปลาย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

บทที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของ สาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน สาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับบริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries) ตลอดจนนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

2.1 ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs)

ตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) ซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้กำหนดให้จัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพหลัก เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายนักวิชาชีพหรือแรงงานเชี่ยวชาญ หรือผู้มีความสามารถพิเศษของอาเซียน การเคลื่อนย้ายแรงงานดังกล่าวเป็นการเคลื่อนย้ายเฉพาะแรงงานฝีมือและจะต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในข้อตกลง MRAs ของอาเซียน การเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีนั้นเริ่มต้นในปี พ.ศ. 2558 ซึ่งปัจจุบันประเทศสมาชิกอาเซียนได้จัดทำข้อตกลง MRAs ร่วมกันแล้วใน 7 สาขาคือ วิศวกรรม พยาบาล สถาปัตยกรรม การสำรวจ แพทย์ ทันตแพทย์ และนักบัญชี ส่วนสาขาอื่นๆ ยังอยู่ระหว่างการพิจารณา ข้อตกลง MRAs นี้ประเทศสมาชิกได้กำหนดเบื้องต้นที่จะเปิดเสรีในตลาดแรงงานทักษะหรือแรงงานฝีมือนำร่อง ในกลุ่มบริการ 4 สาขา ได้แก่ การท่องเที่ยว สุขภาพ การบิน และเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้เป้าหมายการลดอุปสรรคการประกอบอาชีพในภูมิภาค ทั้งนี้ บุคลากรในสายวิชาชีพดังกล่าว หากมีความสามารถและผ่านเกณฑ์ เงื่อนไขคุณสมบัติตามที่แต่ละประเทศกำหนดได้ ก็จะเข้าไปทำงานในกลุ่มสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศได้สะดวกยิ่งขึ้น (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560)

อย่างไรก็ดี ความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าในสาขาบริการ หรือเรียกว่า “GATS” (General Agreement on Trade in Service) ยึดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเจรจาขององค์การการค้าโลก เพราะเป็นหนึ่งในข้อตกลงภายใต้องค์การการค้าโลก โดยลดข้อจำกัด หรือกฎระเบียบสำหรับการค้าบริการที่ต่างกันของการค้าระหว่างประเทศในสาขาบริการ แต่ให้คงไว้ภายใต้สภาพที่มีความโปร่งใส โดยการเปิดเสรีอย่างเป็นลำดับ โดยความตกลงในการเปิดตลาดการค้าบริการในอาเซียนได้ดำเนินการภายใต้กรอบความตกลงว่าด้วยการบริการของอาเซียน หรือเรียกว่า “AFAS” (ASEAN Framework

Agreement on Services) ทั้งนี้การเปิดเสรีการค้าบริการอาเซียนมีเป้าหมายสำคัญคือการลด เลิก กฎระเบียบหรือมาตรการที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ และการลงทุนของผู้ใช้บริการในอาเซียน ความตกลงว่าด้วยการค้าบริการเป็นหนึ่งในความร่วมมือด้านเศรษฐกิจอาเซียน โดยให้มีการหารือและจัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน แผนงานดังกล่าวมีการกำหนดเป้าหมายและกรอบการดำเนินงานสำหรับสมาชิกอาเซียน โดยมีขอบเขตที่คลอบคลุมถึงเรื่องสินค้า บริการ การลงทุน แรงงาน และเงินทุน ที่มุ่งเน้นการเปิดเสรีมากขึ้นเป็นลำดับ และประเทศสมาชิกต่างๆที่มีพันธะกรณีที่จะต้องเข้าร่วมเจรจากับสมาชิกอาเซียนเพื่อเปิดเสรีการค้าและบริการ การลงทุน ระหว่างกันตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานดังกล่าวให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ท่ามกลางธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในปัจจุบันขยายตัวสูงขึ้น จนส่งผลให้อุตสาหกรรม การท่องเที่ยวซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำรายได้สูงสุดให้กับทุกประเทศการบริการด้านการท่องเที่ยว และการเดินทาง (Tourism and Travel-related Services) จึงเป็นหนึ่งในงานบริการที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ในขณะที่อาเซียนต่างหันมาให้ความสำคัญกับวิชาชีพ บริการที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยวเพราะการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักของการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจและสังคมตามเป้าหมายของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมาตรฐานในกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพตลอดจนการให้บริการไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือหน่วยงาน ที่ประกอบธุรกิจนำเที่ยว และมัคคุเทศก์อาชีพจึงต้องเตรียมพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐาน เฉกเช่นเดียวกันกับประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเชื่อมโยงให้นโยบายการท่องเที่ยวมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันภายในภูมิภาคมากยิ่งขึ้น โดยสมาคมการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Association- ASEANTA) ประกอบด้วยการรวมตัวของสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม และสายการบินแห่งชาติอาเซียน มีจุดมุ่งหมายเพื่อการส่งเสริมให้ความร่วมมือกระตุ้น ประสานงาน และให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิก ในด้านการท่องเที่ยวระหว่างกันมากยิ่งขึ้น (ดวงเดือน ตันติเวชกุล, 2558)

การจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วมกัน หรือที่เรียกว่า “MRA” (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA-TP) ดังกล่าว เป็นหนึ่งในความร่วมมือเพื่อให้บุคลากรที่ให้บริการมีมาตรฐานที่ดีร่วมกันในด้านการบริการ และเพื่อเป็นรูปแบบการพัฒนาความร่วมมือด้านการบริการภายในอาเซียน ในขณะที่ในอนาคตการบริการด้านมัคคุเทศก์อาชีพ เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่อาจถูกจัดให้เป็นหนึ่งในสาขาบริการด้านการท่องเที่ยวที่อาเซียนมีร่วมกัน ซึ่งเป็นความตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน มีขึ้นเพื่อการอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพ ในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั้งภูมิภาค โดยจัดให้มีการศึกษาการฝึกอบรมบุคลากร ตลอดจนการออกใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพดังกล่าว เพื่อให้เกิดการยอมรับร่วมกันต่อไปใน อนาคต โดยผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพ จะมีสิทธิที่จะเดินทางไปให้บริการในประเทศสมาชิกอาเซียน แต่อย่างไรก็ตามก็ยังต้องเคารพและประพฤติตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

1. วัตถุประสงค์ของสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน MRA on Tourism Professional มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับ MRA วิชาชีพอื่น ๆ คือเป็นกลไกในการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรีโดยอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน (Foreign Tourism Professional) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ Best Practices เพื่อประโยชน์ในการสอนและฝึกอบรม โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะสาหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวและเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในกลุ่มประเทศสมาชิก ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน ดังนั้น MRA ไม่ได้เป็นการเปิดตลาดแต่เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการขอใบอนุญาต โดยลดขั้นตอนการตรวจสอบ/รับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

2. สาระสำคัญของข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

สาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ สิทธิในการประกอบอาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับโดยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านท่องเที่ยวอาเซียนจะมีผลบังคับใช้

เมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในของแต่ละประเทศที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวภายใน 180 วันหลังจากการลงนามและการให้สัตยาบันครบทั้ง 10 ประเทศแล้ว ข้อตกลงนี้จะช่วยยกระดับมาตรฐานและคุณสมบัติของวิชาชีพด้านท่องเที่ยวของไทยให้เป็นสากลมากขึ้น ประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถนะที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันเพื่อให้แรงงานไทย ทั้งสาขาที่พักและสาขาเดินทางมีศักยภาพสูงขึ้น เนื่องจากมีการแข่งขันจากประเทศอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

3. กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

การเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Foreign Tourism Professional) จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานให้มีมาตรฐานเดียวกันและต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่รับผิดชอบดำเนินงานตาม MRA เพื่อดูแล กำกับ ประเมิน รับรองและลงทะเบียนตลอดจนมีหน่วยงานกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้น ในข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนจึงกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้ โดยข้อตกลงนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อประเทศสมาชิกทุกประเทศได้มีการจัดตั้งหน่วยงานโครงสร้างภายในแต่ละประเทศใน

การรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวภายใน 180 วัน หลังจากการลงนามและการให้สัตยาบัน โดยกำหนดขอบเขตการปฏิบัติด้วย

4. คณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB)

คณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB) เป็นคณะกรรมการระดับชาติที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจัดตั้งขึ้น ประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการและผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องในประเทศ

2. พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และหลักสูตรการท่องเที่ยวร่วมอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum)

3. อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ประเมินหลักเกณฑ์กระบวนการพิจารณา จัดทำคู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูล MRA ของบุคลากรท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

4. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานของคณะกรรมการระดับชาติแก่องค์การท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN National Tourism Organizations: ASEAN NTOs) ซึ่งเป็นองค์การที่ประกอบด้วยตัวแทนจากรัฐบาลประเทศต่างๆ ในอาเซียน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภาคท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน

5. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

6. อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ในการพัฒนาภาคท่องเที่ยวโดยมีความมุ่งหวังในการปรับให้สอดคล้องกันและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับมาตรฐานและหลักสูตรของวิชาชีพท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค และ/หรือ ระหว่างประเทศ

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

5. คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification on Board)

คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification on Board) เป็นคณะกรรมการที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจะต้องจัดตั้งขึ้น ประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และผู้ที่เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1. ทำหน้าที่วางหลักเกณฑ์ แนวทางการประเมินคุณสมบัติ และ/หรือ สมรรถนะของผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ACCSTP)

2. ออกใบรับรองให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติ และ/หรือ สมรรถนะผ่านเกณฑ์มาตรฐานตาม ACCSTP

3. พัฒนาและดูแลระบบฐานข้อมูล (Web-Based) การขึ้นทะเบียนผู้ได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและฐานข้อมูลตำแหน่งว่างในสาขาบริการท่องเที่ยว (ASEAN Tourism Professional Registration System)

4. แจ้งคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) โดยทันทีในกรณีที่บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวต่างชาติขาดคุณสมบัติที่จะประกอบวิชาชีพบริการในประเทศนั้นๆ อีกต่อไป หรือละเมิดมาตรฐานด้วยจริยธรรมวิชาชีพและด้านเทคนิค

6. คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC)

คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC) เป็นคณะกรรมการระดับอาเซียนประกอบด้วยผู้แทนจาก ASEAN NTOs และ NTPBs คณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่ ดังนี้

1. สร้างเสริมความรู้ ความเข้าใจและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน

2. ส่งเสริม พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) และ Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC)

3. แจ้งคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board: TPCB) ของประเทศสมาชิกอาเซียนโดยทันที เมื่อได้ผลตอบลัพธ์จากคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ ในกรณีที่บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวต่างชาติไม่ได้รับการยอมรับจากประเทศผู้รับอีกต่อไป

4. อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติการประเมิน หลักเกณฑ์ ระบบ กระบวนการ คู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

5. รายงานความคืบหน้าการดำเนินงานของ ATPMC ต่อองค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติ (ASEAN NTOs)

6. สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee) จะจัดตั้งได้เมื่อประเทศสมาชิกลงนามครบ 10 ประเทศ

ทั้งนี้ ข้อตกลง MRA นี้จะมีผลใช้บังคับเมื่อประเทศสมาชิกอาเซียนได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (TPCB) และแจ้งแก่เลขาธิการอาเซียนภายใน 180 วัน นับจากวันที่ประเทศสมาชิกอาเซียน ทุกประเทศลงนามในข้อตกลงนี้ ในกรณีที่ประเทศสมาชิกใด ยังไม่สามารถจัดตั้งคณะกรรมการ NTPB และ TPCB ภายใน 180 วัน หลังจากวันลงนามในข้อตกลง ให้ข้อตกลงนี้มีผลบังคับเมื่อประเทศดังกล่าวแจ้งผลการจัดตั้งคณะกรรมการ TPCB และ NTPs ภายในประเทศนั้นอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรแก่เลขาธิการอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555)

7. การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

การจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน สำหรับ 2 สาขา ได้แก่ สาขาที่พัก (Hotel Services) และ สาขาการเดินทาง (Travel Services) จำนวน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงานให้แล้วเสร็จและสามารถนำไปใช้ได้ (ASEAN Common Tourism Curriculum)

การจัดทำสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่ง (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2555) ได้แก่

1. สาขาที่พัก (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน

1.1.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

1.1.2 ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)

1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

1.1.5 พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน

1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

1.2.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)

1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)

1.2.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

1.2.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน

1.3.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

1.3.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

1.3.6 งานขนมปัง (Baker)

1.3.7 งานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน

1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
1.4.2 ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter)
1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
1.4.5 พนักงานบริกร (Waiter)

2. สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน
2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manger)
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
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)

สำหรับคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกเจรจาเพื่อหาจุดตกลงยอมรับร่วมกันคือ เรื่องการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่งๆจากวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRAs นี้คือการช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาตโดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ ทั้งนี้ผู้ประกอบวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น

จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่นๆภายในกลุ่มอาเซียนที่ได้ผลตอบแทนมากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะข้อตกลง MRAs นั้นได้ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆให้แล้ว ส่วนประโยชน์ที่จะตกอยู่กับประชาชนธรรมดาทั่วไป คือโอกาสที่เพิ่มมากขึ้นในการได้รับบริการจากนักวิชาชีพที่มีความสามารถจากชาติอาเซียนอื่นๆ ที่อาจจะเข้ามาทำงานในประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยไม่ต้องเสียค่าเดินทางไกลๆเพื่อขอรับบริการ ส่วนนักวิชาชีพในประเทศนั้น หากกลัวการถูกแย่งงานจากนักวิชาชีพอาเซียนอื่นๆ ก็จำเป็นที่จะต้องกระตุ้นเพิ่มพูนศักยภาพตนเองซึ่งประโยชน์จากการยกระดับความสามารถนั้นจะตกอยู่กับผู้บริโภคอีกเช่นกัน (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2560)

ด้วยเหตุนี้ การเพิ่มคุณภาพของการบริการและทรัพยากรบุคคลในภูมิภาคโดยการพัฒนามาตรฐานถือเป็นงานที่มีความสำคัญ ซึ่งการที่ประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศจะพิจารณาอนุมัติมาตรฐานร่วมกันนั้น จะต้องใช้เวลาและการประสานงานอย่างมาก การพัฒนามาตรฐานนี้ นอกจากจะต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรการท่องเที่ยวแห่งชาติอาเซียน (ASEAN National Tourism

Organization) แล้ว ยังมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอีกหลายส่วน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างรอบคอบ เพื่อให้มาตรฐานที่จะพัฒนานั้นสามารถตอบสนองความต้องการของทั้งภาคอุตสาหกรรมและภาครัฐได้ ขณะเดียวกัน การดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA on Tourism Professionals) รวมถึงการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Common Competency Standard for Tourism Professionals) สำหรับ 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ประกอบด้วยสาขา การโรงแรม 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน และสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน นั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน รวมทั้งต้องอาศัยความเห็นชอบ การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย และจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือด้านวิชาการจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก ตำแหน่งงานต่างๆซึ่งต้องมีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะภายใต้แต่ละสาขาวิชาชีพนั้น มีความซับซ้อนของตำแหน่งงานและความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน บางตำแหน่งงานต้องการบุคลากรระดับปริญญาตรี และผ่านการฝึกอบรมด้านวิชาชีพมาแล้ว ในขณะที่บางตำแหน่งงานอาจต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมระยะสั้นเพียง 1-2 สัปดาห์ เท่านั้น ดังนั้นในกระบวนการพัฒนามาตรฐานจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติด้านการศึกษาและทักษะสำหรับ แต่ละตำแหน่งงานให้ชัดเจนซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะดำเนินการพัฒนาและฝึกอบรม (นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล, 2558, น. 6) ทั้งนี้จะยกตัวอย่างรูปแบบนโยบายและยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมการเปิดเสรีด้านพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ดังจะอธิบายต่อไปนี้

2.2 บริบทสังคม เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries)

ข้อมูลขององค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) เผยเกี่ยวกับกระแสการท่องเที่ยวโลก (Global tourism trends) และจำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกในภาพรวมว่า ในปี 2015 มีนักท่องเที่ยวกว่า 1.18 พันล้านคนที่เดินทางท่องเที่ยวทั่วโลก ซึ่งตัวเลขดังกล่าวเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 4.4 ของจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2014 ทั้งนี้ การเพิ่มขึ้นของการเดินทางท่องเที่ยวดังกล่าวก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในประเทศปลายทางทั้งจากรูปแบบกิจกรรมการเช่าที่พัก ค่าใช้จ่ายเรื่องอาหาร ค่าขนส่งภายในท้องถิ่นปลายทางแหล่งท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการช็อปปิ้ง ความบันเทิง ตลอดจนสินค้าและบริการอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ มูลค่าที่เกิดขึ้นจากค่าใช้จ่ายของกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยรวมมีมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 1.23 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยนัยนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ขยายตัวอย่างกว้างขึ้น อีกทั้งยังสร้างรายได้กว่า 7.2 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2015 หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของผลผลิตทั่วโลกอีกด้วย ซึ่งมูลค่าและการขยายตัวดังกล่าวก่อให้การจ้างงานสำหรับประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยวทั้งสิ้น 284 ล้านตำแหน่ง อนึ่ง องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ ได้ระบุกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่เกิดขึ้นทั่วโลก ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ซึ่งมีสัดส่วนกว่าร้อยละ 45 ของนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศในปี 2015 เพิ่มขึ้นร้อยละ 38 ขณะที่ปี 2000 มีทั้งสิ้นร้อยละ 80 ของจำนวนนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก กล่าวคือเกือบครึ่งหนึ่งของการเดินทางระหว่างประเทศเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจตามด้วยเยี่ยมเพื่อนและญาติ การจาริกแสวงบุญ และธุรกิจ ซึ่งนักท่องเที่ยว 3

ประเทศสำคัญ ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน รองลงมาคือนักท่องเที่ยวประเทศสหรัฐอเมริกา และนักท่องเที่ยวชาวเยอรมนี ซึ่งแนวโน้มในระยะยาวสำหรับการเติบโตของการท่องเที่ยวทั่วโลกถือเป็นทิศทางที่ดี และหากสถานการณ์ยังคงเป็นเช่นเดิมนั้น UNWTO คาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจะเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3.3 ต่อปีและสามารถเข้าถึงได้ 1.8 พันล้านในปี 2030 (Asian Development Bank, 2017, p.2)

อนึ่ง จากจำนวนตัวเลขดังกล่าว พบว่าในปี 2015 เอเชียและแปซิฟิกมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 279 ล้านคน เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 5.4 เมื่อเทียบกับปี 2014 UNWTO ยังได้คาดการณ์ในระยะยาวโดยชี้ให้เห็นว่าเอเชียและแปซิฟิกจะเป็นซึ่งเป็นภูมิภาคที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก ซึ่งในปี 2030 ระบุว่าภูมิภาคนี้จะมีรายได้จากกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศที่จะเข้ามาเยือนถึง 535 ล้านบาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 30 ของส่วนแบ่งการตลาดทั่วโลก ขณะที่ระยะปานกลาง ตามการคาดการณ์ของสภาการท่องเที่ยวโลกและการท่องเที่ยวคาดว่าการท่องเที่ยวของเอเชียและแปซิฟิกจะเกิดรายได้ทั้งสิ้น 3.7 ล้านล้านเหรียญสหรัฐ และสร้างการจ้างงานทั้งสิ้น 197 ล้านตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตาม ภายในปี 2024 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก 10 แห่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือประเทศในภูมิภาคอาเซียนนั้นจะกลายเป็นกลุ่มประเทศที่มีการท่องเที่ยวที่เติบโตเร็วที่สุดในโลก กล่าวคือจะมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 108 ล้านคน (Asian Development Bank, 2017, p.2) โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ยิ่งจะการขยายตัวอย่างก้าวกระโดด เพราะประเทศดังกล่าวตั้งอยู่ในยุทธศาสตร์ระหว่างหมู่เกาะในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อินเดียกับสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งกำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นกลุ่มประเทศที่มีประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม รวมทั้งพรมแดนทางภูมิศาสตร์ร่วมกัน ซึ่งทำให้ได้ประโยชน์ร่วมกันมากขึ้นจากการเป็น “ฐานการผลิตและตลาดร่วม” ที่มีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างเสรี และการเปิดเสรีมากขึ้นของการค้าบริการการลงทุน และการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมือโดยทั้ง 4 ประเทศได้ร่วมกันผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจให้เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นการร่วมพัฒนาและใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

ประการแรก คือ การอำนวยความสะดวกทางการค้าและการเชื่อมโยงในภูมิภาค อาทิ การเปิด/ยกระดับจุดผ่านแดนการขยายเวลาเปิด-ปิดด่าน พิธีการศุลกากรตรวจแบบเบ็ดเสร็จ (Single Stop Inspection) การขยายเส้นทางระเบียงเศรษฐกิจต่างๆ (เช่น R8 และ R12 เชื่อมระหว่างไทย-ลาว-เวียดนาม เป็นต้น)

ประการต่อมา คือ การส่งเสริมการค้าและการลงทุนระหว่างกัน ทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูล การเยือนและการจัดกิจกรรมการค้า โดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (เช่น Thailand Week 2015 และ Vientiane Expo 2015 ณ นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นต้น) การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจผู้ประกอบการไทยร่วมกับประเทศเพื่อนบ้าน 4 ประเทศ โดยกรมการค้าต่างประเทศ ภายใต้ Young Entrepreneur Network Development Program (YEN-D) Program เพื่อสร้างและพัฒนาบุคลากรการค้า ผู้ประกอบการ และนักธุรกิจรุ่นใหม่ ให้มีความรู้ความสามารถในการขยายตลาดการค้าการลงทุน ผ่านกิจกรรมอบรมเพิ่มความรู้และทักษะจากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้นำองค์กรที่มีชื่อเสียงต่างๆ โดยไทยจัดอบรมให้ประเทศเพื่อนบ้านโดยไม่มีค่าใช้จ่าย รวมทั้งการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศ โดย

กระทรวงพาณิชย์ในสาขา non-manufacturing based เช่น ธุรกิจบริการสาขาต่างๆ ได้แก่ ก่อสร้าง บริการสุขภาพ ร้านอาหาร สปา การบริหารโรงแรม แฟรนไชส์ เป็นต้น

ประการสุดท้าย คือความร่วมมือด้านพัฒนาระบบ/ด้านวิชาการ อาทิ การสนับสนุนการพัฒนาระบบ ICT เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลการค้า อุตสาหกรรม และวิสาหกิจขนาดกลางและเล็ก ในประเทศเพื่อนบ้าน ภายใต้การดำเนินงานของกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ กระทรวงการต่างประเทศ และการจัดฝึกอบรม/ศึกษาดูงานด้านการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจและความตกลงเสรีการค้าภายใต้กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ (สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า, 2559, น.3)

สำหรับความร่วมมือด้านการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีความสัมพันธ์กันทางด้านการท่องเที่ยวอย่างดียิ่ง แม้ว่าสงครามอินโดจีนจะยุติลงแล้วในปี 1975 ซึ่งปฏิบัติตามแนวทางอยู่ร่วมกันอย่างสันติ โดยไม่แทรกแซงกิจการภายในซึ่งกันและกัน จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในด้านต่างๆเริ่มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นต้นว่าความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว โดยเริ่มต้นจากเส้นทางการคมนาคม ซึ่งรัฐบาลของประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้ให้ความร่วมมือกันในการก่อสร้างเส้นทางคมนาคมทั้งสะพานข้ามแม่น้ำโขงเพื่อเชื่อมต่อระหว่างจังหวัดหนองคาย ประเทศไทยกับนครหลวงเวียงจันทร์ สปป.ลาว ซึ่งการขยายความร่วมมือในระหว่างประเทศในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงทางด้านการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ รวมถึงอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ทั้งนี้การท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบเศรษฐกิจและนำรายได้เข้าสู่กลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม รวมถึงประเทศไทยด้วย ดังนั้นกลุ่มประเทศดังกล่าวจึงได้มีแผนการส่งเสริมการท่องเที่ยวและประสบความสำเร็จอย่างดี ดังพิจารณาจากการรณรงค์ด้านการท่องเที่ยวเกิดขึ้น เช่น ประเทศไทยมีการรณรงค์ด้านการท่องเที่ยว ภายใต้ชื่อ “Visit Thailand Year” ปี 1987 (พ.ศ. 2530) และ “Amazing Thailand Years” ในปี 1998-1999 (พ.ศ. 2541-2542) ส่วนประเทศเมียนมาร์เกิดการรณรงค์ภายใต้ชื่อ “Visit Myanmar Year” ปี 1996 (พ.ศ. 2539) สปป.ลาว เกิดการรณรงค์ภายใต้ชื่อ “Visit Laos Year” ปี 1999-2000 (พ.ศ. 2542-2543) และประเทศกัมพูชาภายใต้ชื่อ “Visit Cambodia Year” ปี 2003-2004 (พ.ศ. 2546-2547) (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 16-17)

ปัจจัยสำคัญที่ขับเน้นให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ประการแรกคือเส้นทางการคมนาคมที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ต่างๆได้ ประการถัดมาคือสถานที่ท่องเที่ยวน่าสนใจและมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นแก่นักท่องเที่ยว ต่อมาคือเรื่องความปลอดภัยในด้านชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวที่มีราคาสมเหตุสมผล ด้วยเหตุนี้การวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศดังกล่าวจึงให้ความสำคัญกับเรื่องเส้นทางการคมนาคมขนส่งเป็นอันดับต้นๆ ขีดความสามารถในการรองรับจากการคมนาคมขนส่งระหว่างประเทศทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ การติดต่อผ่านชายแดนและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นมรดกโลก เป็นต้น (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

1. เส้นทางคมนาคม

ด้านเส้นทางการคมนาคมทางบก ที่สามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามนั้นได้มีโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวตามระเบียงเศรษฐกิจเหนือ-ใต้ (North – South - Tourism Corridor) การพัฒนาการท่องเที่ยวตามแนวระเบียงเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก (East-West Economic Corridor) (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

ด้านการบิน กลุ่มประเทศ CLMV มีสนามบินหลายแห่งที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวทั่วทุกมุมโลก เป็นต้นว่าสนามบินนานาชาติเตินเซินเหญิ๊ต (Tan Son Nhat International Airport) ที่ตั้งอยู่ในนครโฮจิมินห์ ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม สนามบินนานาชาติโหน่ยบ่าย (Noi Bai International Airport) ที่ตั้งอยู่ในนครหลวงฮานอย ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งสนามบินดังกล่าวสามารถเชื่อมต่อกับสนามบินในกลุ่มประเทศต่างๆในต่างในเอเชียอาคเนย์ได้ (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

สำหรับ สปป.ลาว มีสนามบินนานาชาติทั้งสิ้น 4 แห่ง คือ สนามบินนานาชาติวัตไตย (Wattay International Airport) ที่ตั้งอยู่ในนครหลวงเวียงจันทร์ สนามบินนานาชาติหลวงพะบาง (Luang Prabang) ที่ตั้งอยู่ในเมืองหลวงพะบาง สนามบินนานาชาติสะหวันนะเขต (Savannakhet Airport) ที่ตั้งอยู่ในเมืองสะหวันนะเขตทางตอนใต้ และสนามบินนานาชาติปากเซ (จำปาสัก) (Pakse International Airport) ทั้งนี้สายการบินที่ให้บริการใน สปป.ลาว ประกอบด้วย สายการบินลาว การบินไทย สายการบินบางกอกแอร์เวย์ สายการบินเวียดเจ็ท และ China Southern Airlines ซึ่งให้บริการเที่ยวบินระหว่างประเทศเส้นทางนครหลวงเวียงจันทร์ไปยังกรุงเทพฯ เชียงใหม่ ฮานอย โฮจิมินห์ คุนหมิง เสียมราฐ พนมเปญ ขณะเดียวกันก็ให้บริการบินตรงระหว่างหลวงพะบางถึงเชียงใหม่ เส้นทางปากเซไปยังเสียมเรียบ และปากเซไปยังพนมเปญ (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 17)

2. เส้นทางการคมนาคมทางน้ำ

ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แม่น้ำโขงถือเป็นแม่น้ำสายสำคัญสำหรับการคมนาคมในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งด้านการค้าและการท่องเที่ยว จากข้อตกลกการเดินเรือขนส่งสินค้าในแม่น้ำโขง ได้กำหนดให้มีการเปิดท่าเรือ 14 แห่ง ในปัจจุบันประเทศจีนมีเรือขนส่งสินค้าจำนวนมากขึ้น เนื่องจากค่าขนส่งสินค้าจะมีราคาที่ต่ำกว่าการขนส่งทางบกและใช้ระยะเวลาในการขนส่งสินค้าที่น้อยกว่าด้วย นอกจากนั้นบรรดาบริษัททท่องเที่ยวได้ใช้เส้นทางการเดินเรือสำหรับการบริการนำเที่ยวให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีน (นักท่องเที่ยวจากตอนใต้ของประเทศจีน) เพื่อนำนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวมายังประเทศไทยผ่านเส้นทางเมืองเชียงของ จังหวัดเชียงราย ผ่านด่านระหว่างประเทศเมืองห้วยทราย แขวงบ่อแก้ว สปป.ลาว เพื่อล่องเรือไปยังเมืองหลวงพะบางซึ่งใช้เวลาในการเดินทางทั้งสิ้น 2 วัน (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 18)

3. เส้นทางการคมนาคมทางบก

ในด้านการพัฒนาเส้นทางการคมนาคมทางบก ได้มีการพัฒนาถนนหนทางเชื่อมต่อในหลายเส้นทาง ทั้งนี้การพัฒนาเส้นทางการคมนาคมทางบกได้รับการสนับสนุนจากธนาคารการพัฒนา

อาเซียน (Asian Development Bank: ADB[1]) เป็นหลัก โดยเส้นทางถูกพัฒนาในสายต่างๆ ประกอบด้วย

R1: โครงข่ายเส้นทางสายตะวันออกกรุงเทพฯ-พนมเปญ-โฮจิมินต์ซิตี้-หวุ่งเต่า (Eastern Corridor) (Bangkok - Phnom Penh- Ho Chi Minh City - Vung Tau Road Improvement)

R2: เชื่อมโยงเมียนมาร์ -ไทย - ลาว - เวียดนาม จากท่าเรือเมาะละแหม่ง - แม่สอด–มุกดาหาร -สะหวันนะเขต - ดานัง ระยะทางทั้งสิ้นประมาณ 1,450 กิโลเมตร

R3: โครงข่ายเส้นทางเชียงราย-คุนหมิง ผ่านประเทศเมียนมาร์และ สปป.ลาว (Chiang Rai- Kunming Road Improvement Project Via Myanmar and Lao PDR)

R4: ระบบโครงข่ายเส้นทางคุนหมิง – ล่าเสียว (ภาคเหนือของรัฐชานในประเทศพม่า) (Kunming - Lashio Road System Improvement Project)

R5: ระบบโครงข่ายเส้นทางคุนหมิง – ฮานอย- ไฮไฟอง (Kunming – Hanoi- Haiphong Road Improvement Project)

R6: โครงข่ายเส้นทางทางตอนใต้ของ สปป.ลาว- สีหนุวิลล์ (Southern Lao PDR –Sihanoukville Road Improvement Project)

R7: ระบบโครงข่ายเส้นทางคุนหมิง – ลอยเลียง- เชียงตุง (Lashio-Loilem-Kengtung Road Improvement Project)

R8: โครงข่ายที่เริ่มต้นจากยูนนานตอนใต้ -เชื่อมต่อภาคเหนือของไทย- ภาคเหนือของ สปป.ลาว และภาคเหนือของประเทศเวียดนาม (Southern Yunnan Province- Northern Thailand- Northern Lao PDR- Northern Vietnam Road Improvement Project)

R9: เส้นทางระเบียงเศรษฐกิจที่เชื่อมต่อจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย-เชื่อมต่อลาวตอนใต้- ภาคเหนือของประเทศกัมพูชาและผ่านภาคกลางของประเทศเวียดนาม (Northeastern Thailand-Southern Lao PDR- Northern Cambodia-Central Vietnam Corridor Project)

R10: โครงการเชื่อมต่อตามแนวระเบียงเศรษฐกิจชายฝั่งทะเลทางตอนใต้ (Southern Coastal Corridor Project)

กล่าวได้ว่า เส้นทางการคมนาคมที่มีจำนวนมากและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งเชื่อมโยงภายในระหว่างกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ก่อให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

[1] ตามกฎบัตร (Charter) ของ ADB มีเป้าหมายที่จะสนับสนุนให้เกิดการร่วมมือกันภายในภูมิภาค ADB จึงมีพันธกิจที่จะสนับสนุนโครงการต่างๆให้บรรลุผลที่ตั้งไว้ ซึ่งมีบทบาทสำคัญ ดังนี้ 1) เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางการเงิน (Financer) โดย ADB เป็นผู้ให้เงินกู้ (loan) และการให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ (Technical Assistance) กับประเทศในโครงการ GMS สำหรับนำโครงการต่างๆของ GMS ไปสู่ปฏิบัติ 2) เป็นเลขาธิการ (secretariat) และผู้ประสานงาน (coordinator) ของโครงการ GMS โดย ADB มีหน้าที่ประสานให้เกิดการพูดคุยระหว่างประเทศสมาชิกอย่างต่อเนื่องทั้งระดับการเมืองและระดับปฏิบัติการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ในโครงการ GMS 3) เป็นผู้ให้การสนับสนุนทางเทคนิคและคำแนะนำ (technical and advisory support) ให้กับโครงการต่างๆของโครงการ GMS และ 4) ADB เป็นตัวเร่ง (catalyst) และเป็น “นายหน้าที่จริงใจ” (honest broker) ที่จะช่วยนำประเทศต่างๆมาร่วมกันและช่วยให้ประเทศต่างๆหาข้อตกลงร่วมกันได้ (นรุตม์ เจริญศรี, 2553, น.15)

ของกลุ่มประเทศดังกล่าวขยายตัวอย่างก้าวกระโดด ทั้งนี้พิจารณาจากตัวเลขนักท่องเที่ยว กลุ่มตลาดหลัก และรูปแบบการท่องเที่ยวและการใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ประเทศกัมพูชา

ในปี 2015 (พ.ศ. 2558) มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวสูงถึง 4.78 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2014 (พ.ศ. 2557) พบเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 6 ทั้งนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักของประเทศกัมพูชาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และนักท่องเที่ยวจาก สปป.ลาว คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มตลาดกลางหรือกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาจากทวีปอื่นซึ่งนิยมเข้ามาท่องเที่ยวที่เข้ามาพำนักระยะยาว ส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศเกาหลี นักท่องเที่ยวจากประเทศญี่ปุ่น นักท่องเที่ยวจากประเทศฝรั่งเศส และนักท่องเที่ยวจากประเทศสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ดี กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักอีกกลุ่มคือนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งถือเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวฐานหลักของประเทศกัมพูชาซึ่งเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลในปี 2015 พบว่าเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 25 ซึ่งนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่นิยมใช้บริการจากบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มดังกล่าวจะใช้เวลาท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 4 วัน ขณะที่กลุ่มที่นิยมท่องเที่ยวด้วยตนเองจะใช้เวลาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 7 วัน โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันคือ 120 ดอลลาร์สหรัฐ

อย่างไรก็ดี นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวโดยสายการบิน โดยเฉพาะสนามบินนานาชาติพนมเปญและสนามบินนานาชาติเสียมราฐเฉลี่ยในหนึ่งวันพบมีนักท่องเที่ยวต่างชาติคิดเป็นร้อยละ 52 ส่วนนักท่องเที่ยวที่เดินทางผ่านพรมแดนมีทั้งสิ้นร้อยละ 3 โดยนัยนี้หมายถึงนักท่องเที่ยวที่ข้ามพรมแดนและใช้เส้นทางการคมนาคมทางน้ำเป็นหลัก ส่วนด่านพรมแดนระหว่างกัมพูชา-ไทย และกัมพูชา-เวียดนาม มีนักท่องเที่ยวใช้บริการทั้งสิ้นร้อยละ 20 ทั้งนี้นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ประเทศกัมพูชาส่วนใหญ่เดินทางมาเพื่อการท่องเที่ยวเชิงคาสิโน (Ashton and Korpi, 2009) รองลงมาคือการท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่ง ซึ่งจากรูปแบบกิจกรรมดังกล่าวนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงนิยมท่องเที่ยวในจังหวัดเสียมราฐและกรุงพนมเปญเป็นหลัก ส่วนการท่องเที่ยวบริเวณชายฝั่งก็เป็นหนึ่งในรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังเติบโตอย่างมาก (Ministry of Tourism, Cambodia, 2013)

การทยอยเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ธุรกิจที่พักภายในเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆอย่างเมืองเสียมราฐ และกรุงพนมเปญขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจากข้อมูลการสำรวจธุรกิจที่พักในปี 2004-2013 ของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asia Development Bank) พบมีจำนวนของธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 2,007 แห่ง ซึ่งให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 31,223 ห้อง ทั้งนี้ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบธุรกิจครอบครัว ขณะที่โรงแรมระดับ 4-5 ดาวส่วนใหญ่จะอยู่ภายใต้การบริหารงานของผู้ประกอบการชาวต่างชาติซึ่งเป็นโรงแรมเครือต่างชาติ ส่วนธุรกิจนำเที่ยวมีทั้งสิ้น 585 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวผู้ประกอบการมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว และพนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 89 มีใบอนุญาตประกอบมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ในจำนวนดังกล่าวส่วนใหญ่กระจุกตัวที่เมืองเสียมราฐ ปัจจุบันสนามบินนานาชาติเสียมราฐและสนามบินนานาชาติกรุงพนมเปญให้รองรับการให้บริการการขนส่งทางอากาศทั้งสิ้น 23 สายการบิน และมีเที่ยวบินให้บริการทั้งสิ้น 28,000 เที่ยวบินต่อปี ซึ่งเฉลี่ยในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศกัมพูชา

ผ่านสนามบินนานาชาติทั้งสองแห่งดังกล่าวทั้งสิ้น 4.2 ล้านคน การเข้ามาจำนวนมากดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการผ่อนปรนด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชากล่าวคือ ประเทศกัมพูชาอนุญาตให้วีซ่ากับนักท่องเที่ยวกว่า 179 ประเทศ อีกทั้งยังยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนนั่นเอง

ประเทศลาว

ตั้งแต่ประเทศลาวเริ่มต้นนโยบายการปฏิรูปเศรษฐกิจที่เรียกว่า “นโยบายจินตนาการใหม่ (New Economic Mechanism)” ในปี 1986 (พ.ศ. 2529) โดยได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายเปเรสตรอยก้า (Perestroika) ของประเทศสหภาพโซเวียต และนโยบายโด่ยเหมย (Doi Moi) ของประเทศเวียดนาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนให้ดีขึ้น อีกทั้งยังให้ความสำคัญต่อการปรับตัวเข้ากับกระแสเศรษฐกิจระบบตลาดที่ให้ความสำคัญต่อกลไกตลาดและการส่งเสริมภาคธุรกิจ และส่งเสริมการลงทุนด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลก ธนาคารพัฒนาเอเชีย องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ประเทศญี่ปุ่น เยอรมัน จีน นิวซีแลนด์ เวียดนาม และไทย

ปัจจุบัน ประเทศลาวอยู่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 ปี 2011-2015 (พ.ศ. 2554 – 2558) โดยแผนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเทศลาวกลายเป็นสังคมอุตสาหกรรมมีความทันสมัยในฐานะแหล่งผลิตพลังงานที่สำคัญของเอเชีย (Battery of Asia) และลดความยากจนได้ภายใน พ.ศ. 2558 ตามเป้าหมายการพัฒนาสหัสวรรษ (Millennium Development Goal) นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ในฐานะการเป็น “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์และวัฒนธรรม (Cultural and Creative Industries)” ในอุตสาหกรรม สิ่งทอ แฟชั่น หัตถกรรม รวมถึงอุตสาหกรรมกระดาษปอสา (Porsa) จากต้นหม่อน เพื่อสร้างการจ้างงานแก่สตรีและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้หลุดพ้นจากสถานะของประเทศพัฒนาน้อยที่สุด อีกด้วย

อย่างไรก็ดี รัฐบาลลาวส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมนับตั้งแต่ ปี 1992 อันเป็นปีที่มีการจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ใน (พ.ศ. 2535) (ซึ่งในเวลาต่อมาได้รวมกับกระทรวงแถลงข่าวและวัฒนธรรมเป็น “กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)” ในปี พ.ศ. 2554 เพื่อกำกับดูแลการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ ทั้งการวางแผนแม่บททางการท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนการสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากการประกาศนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น ได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กล่าวโดยรวมนับตั้งแต่ปี 1990 ถึงปี 2005 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว นั้นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 27.61 ต่อปี กล่าวคือในปี 1990 มีตัวเลขนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 14,400 คน ปี 1991 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 37,113 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ประมาณ 2,250,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ยิ่งไปกว่านั้น ปี 1999-2000 ได้มีประกาศปีท่องเที่ยวลาวเกิดขึ้น การประกาศดังกล่าวยิ่งทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังพิจารณาได้จากอัตราตัวเลขนักท่องเที่ยวในปี 2000 ที่มีจำนวนถึง 737,208 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ทั้งสิ้น

ประมาณ 113,898,285 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีนี้ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดให้อยู่ให้เป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจให้กับประเทศและเป็นอุตสาหกรรมการส่งออกสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

ในปี 2004 สปป.ลาว ได้ถูกคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพการจัดงานการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งการเป็นเจ้าภาพจัดงานดังกล่าว ถือเป็นการกระตุ้นอัตราตัวเลขของนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเคย เนื่องจากพบว่าในปีดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว จำนวนทั้งสิ้น 894,806 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศลาวทั้งสิ้น 118,947,707 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยยังคงถือเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจและการส่งออกเป็นอันดับต้นๆของ สปป.ลาว ขณะที่ ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,905,315 คน สร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว สูงถึง 146,770,074 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในปี 2009 เป็นปีที่เกิดวิกฤติการเงินของโลก ในปีนี้นักท่องเที่ยวในหลายประเทศมีจำนวนลดลง ทว่าใน สปป.ลาว ยังคงมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้อิงตามอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ดีหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว อย่างต่อเนื่องนั้น องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติคาดการณ์ว่าปี 2010 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 2.2 ล้านคน และปี 2015 จะมีถึง 3.4 ล้านคน ขณะเดียวกันในปี 2020 คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 3 ล้านคน ซึ่งจะก่อให้เกิดเม็ดเงินเฉลี่ยถึง 300-400 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

อย่างไรก็ตาม การทยอยเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ธุรกิจที่พักภายในเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆต่างของ สปป.ลาว ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว กล่าวคือจากข้อมูลการสำรวจธุรกิจที่พักในปี 2004-2013 ของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย พบมีจำนวนของธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 2,449 แห่ง ซึ่งให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 48,386 ห้อง ซึ่งภายหลังจากที่รัฐบาลสปป.ลาว เปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนด้านธุรกิจการนำเที่ยว ทำให้มีธุรกิจนำเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 336 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวผู้ประกอบการมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว 604 คน ทว่าจำนวนดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอและตอบสนองต่อการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ปัจจุบันสนามบินนานาชาติของ สปป.ลาว มีทั้งสิ้น 4 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินนานาชาติหลวงพะบาง สนามบินนานาชาติปากเซ สนามบินนานาชาติสะหวันนะเขต และสนามบินนานาชาตินครหลวงเวียงจันทร์ ซึ่งมีเที่ยวบินให้บริการทั้งสิ้น 9,900 เที่ยวบินต่อปี โดยรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติตลอดทั้งปีได้ทั้งสิ้น 1.16 ล้านคน การเข้ามาจำนวนมากดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการผ่อนปรนด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลลาว กล่าวคือ สปป.ลาว อนุญาตวีซ่ากับนักท่องเที่ยวกว่า 180 ประเทศ อีกทั้งยังยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน (Ministry of Information, Culture, and Tourism, 2015) นั่นเอง

ประเทศเมียนมาร์

นับตั้งแต่การเปิดประเทศในปี 2011 (พ.ศ. 2554) ส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์เป็นที่จับตามองเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแล้วมีนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ให้ความสนใจเดินทางมายังประเทศพม่าเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปี 2015 มีจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติทยอยเดินทางเข้าสู่ประเทศเมียนมาร์ทั้งสิ้น 4.68 ล้านคน ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นจากปี 2014 คิดเป็นร้อยละ 51.9 จากจำนวนตัวเลขข้างต้นพบว่ากว่า 1.13 ล้านคนเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักค้างแรมซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวใช้บริการสายการบิน และ 3.38 ล้านคน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในระยะเวลาเพียงหนึ่งวัน โดยนัยนี้หมายความว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเช้าเย็นกลับ

นักท่องเที่ยวหลักของประเทศเมียนมาร์ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.7 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวจีน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ถัดมาคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คิดเป็นทั้งสิ้นร้อยละ 6.9 ซึ่งนักท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นเพียงนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นสำคัญ นอกจากนั้น ในแต่ละปีประเทศเมียนมาร์ยังมีโอกาสรองรับนักท่องเที่ยวจากประเทศที่เดินทางมาจากประเทศอื่นๆอีกด้วย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เดินทางมาจากประเทศเกาหลี ประเทศสหรัฐอเมริกา (Ministry of Hotels and Tourism, Myanmar, 2015) ทั้งนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 171 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ทั้งค่าใช้จ่ายดังกล่าวยังไม่รวมค่าที่พักและค่าบริการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ ตลอดจนค่าช็อปปิ้งและค่าอาหาร พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การประกอบธุรกิจ การเยี่ยมเพื่อนๆและญาติ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ขยายตัวอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวคือ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงมรดกโลกทางประวัติศาสตร์ (historic herritage) ในเมืองย่างกุ้ง (Yangon) และเมื่อต่างๆด้วย ขณะเดียวกันพม่าก็เป็นเมืองที่มีชายหาดที่สวยงาม อุดมสมบูรณ์ไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่โดดเด่น ซึ่งกระจุกตัวตามเมืองย่างกุ้ง (Yangon) เมืองพุกาม (Bagan) เมืองมัณฑะเลย์ (Mandalay) และอินเล (Inle) นอกจากนี้ ความพยายามในการปรับปรุงถนนและสะพานในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) เพื่อเชื่อมต่อตามแนวระเบียงเศรษฐกิจจากเส้นทางตะวันออก - ตะวันตกและเหนือ – ใต้ ร่วมกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอพยพเข้าเมืองจึงเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวชายแดนภาคพื้นดินให้กับประเทศเมียนมาร์และประเทศเพื่อนบ้าน

อย่างไรก็ดี การเติบโตของอุตสาหกรรมของประเทศเมียนมาร์ สามารถพิจารณาได้จากการขยายตัวของธุรกิจที่พัก กล่าวคือปัจจุบันประเทศเมียนมาร์มีธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 1,279 แห่ง และให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 49,946 ห้อง ทั้งนี้อยู่ภายใต้การครอบครองกรรมสิทธิ์ของชาวเมียนมาร์ทั้งสิ้น 48 แห่ง ที่เหลือเป็นการลงทุนและบริหารงานโดยนักลงทุนชาวต่างชาติทั้งสิ้น 9,132 แห่ง ซึ่งภายหลังที่รัฐบาลเมียนมาร์ประการนโยบายการเปิดกว้างทางเศรษฐกิจในปี 2011 (พ.ศ. 2554) เมียนมาร์ก็ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกอาเซียนอย่างเต็มตัวตามข้อตกลงร่วมมือกันของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน นอกจากนี้ภายหลังการเข้าร่วมเป็นประเทศสมาชิก รัฐบาลเมียนมาร์ได้เปิดรับกลุ่มนักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยยกเลิกวีซ่าให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวกว่า 26 ประเทศ และ

อนุญาตเรื่องวีซ่าแบบอีเล็กทรอนิกให้กับนักท่องเที่ยวประเทศต่างๆทั่วโลกทั้งสิ้นกว่า 100 ประเทศ ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นตามมา จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศของประเทศเมียนมาร์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งเดิมในปี 2011 (พ.ศ. 2554) เมียนมาร์มีการบริการเพียง 4,000 เที่ยวบิน แต่ผลสำรวจล่าสุดเมื่อปี 2014 (พ.ศ. 2557) พบมีทั้งสิ้น 14,700 ซึ่งรองรับนักท่องเที่ยวได้ถึง 2.5 ล้านคนนั่นเอง

ประเทศเวียดนาม

ในปี 2015 (พ.ศ. 2558) ประเทศเวียดนามมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 7.94 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2014 (พ.ศ. 2557) ทั้งสิ้นร้อยละ 0.9 โดยกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของประเทศเวียนาม ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากประเทศจีนซึ่งคิดเป็นร้อยละ 22.4 จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากประเทศเกาหลี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14 ถัดมาคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น ซึ่งมีทั้งสิ้นร้อยละ 8.5 ขณะที่นักท่องเที่ยวจากประเทศสหรัฐอเมริกามีทั้งสิ้นร้อยละ 6.2 นักท่องเที่ยวจากประเทศไต้หวันมีทั้งสิ้นร้อยละ 5.5 ขณะที่นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียมีเพียงร้อยละ 4.4 นักท่องเที่ยวชาวรัสเซียมีเพียงร้อยละ 4.3 นักท่องเที่ยวชาวออสเตรเลียมีเพียงร้อยละ 3.8 และนักท่องเที่ยวจากประเทศสิงคโปร์มีทั้งสิ้นร้อยละ 3 เท่านั้น (Viet Nam National Administration of Tourism, 2014)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม ส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาสำหรับการท่องเที่ยวในเวียดนามทั้งสิ้นประมาณ 7 วัน ซึ่งค่าใช้จ่ายต่อคนและต่อวันอยู่ที่ 105 ดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้นักท่องเที่ยวจะกว่าร้อยละ 48 จะนิยมใช้บริการบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้เวลาท่องเที่ยวในประเทศเวียดนามทั้งสิ้น 10.8 วัน ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาด้วยตนเองจะมีระยะเวลาที่ยาวนานกว่ากลุ่มแรกคือ 12 วัน โดยสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่จะกระจุกตัวตามเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆในภูมิภาคต่างๆของประเทศเวียดนาม เป็นต้นว่า เมืองฮานอย (เมืองหลวงของประเทศเวียดนามในปัจจุบัน) นครโฮจิมินห์ซิตี้ อ่าวฮาลอง (จังหวัดกว่างนิงห์) จังหวัดเถื่อเทียนเว้ เมืองฮอยอัน (จังหวัดกว่างนาม) และเมืองดานัง โดยสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวนักท่องเที่ยวมีเป้าหมายเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การประกอบธุรกิจ และการเยี่ยมเพื่อนและญาติเป็นหลัก เหตุผลที่นักท่องเที่ยวชื่นชอบสถานที่ต่างๆดังกล่าวเนื่องจากมีทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมที่อุดมสมบูรณ์ ซึ่งนอกเหนือจากกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแล้ว นักท่องเที่ยวนิยมไปเที่ยวคือการบริโภคอาหารเวียดนามแบบต้นตำรับอีกด้วย

การทยอยเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้ก่อให้ธุรกิจที่พักแรมของประเทศเวียดนามขยายตัวตามอัตราของนักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วด้วยเช่นกัน ซึ่งข้อมูลของธนาคารการพัฒนาแห่งเอเชีย ซึ่งสำรวจข้อมูลของธุรกิจที่พักแรมในเวียดนามจากปี 2001-2010 (พ.ศ. 2544 - พ.ศ. 2553) เวียดนามมีจำนวนธุรกิจที่พักทั้งสิ้น 12,000 แห่ง ให้บริการห้องพักทั้งสิ้น 235,000 ห้อง ทั้งนี้จากจำนวนธุรกิจที่พักทั้งสิ้น 12,000 แห่งนั้น สามารถจำแนกเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว ได้ทั้งสิ้น 10,756 แห่ง ขณะที่บริษัทนำเที่ยวที่ลงทุนชาวต่างชาติมีทั้งสิ้นประมาณ 1,500 คน ขณะที่บริษัทนำเที่ยวที่ลงทุนโดยนักลงทุนชาวเวียดนามมีทั้งสิ้นมากกว่า 10,000 แห่ง ซึ่งทั้งสองแห่งมีมัคคุเทศก์นำเที่ยวทั้งสิ้น 15,000 คน ส่วนสายการบินนานาชาติพบว่ามีให้บริการและรองรับนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่

กระจุกตัวตามเมืองใหญ่ เช่น เมืองฮานอย เมืองโฮจิมินห์ซิตี้ เมืองเว้ เมืองเกิ่นเทอ และเมืองดานัง ซึ่งเปิดให้บริการสายการบินได้ทั้งสิ้น 57,000 คน สามารถรองรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติได้ทั้งสิ้น 11.4 คน ทั้งนี้รัฐบาลเวียดนามอนุญาตวีซ่าเข้าเมืองให้กับนักท่องเที่ยวกว่า 180 ประเทศ และยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นจากกิจกรรมการท่องเที่ยว

2.3 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศกัมพูชา

2.3.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

ข้อมูลในปี 2013 (พ.ศ. 2556) ประเทศกัมพูชามีประชากรประมาณ 15.2 ล้านคน (Wikipedia, 2014 : website) แบ่งเป็นชาวกัมพูชา ร้อยละ 96 ชาวมุสลิม ร้อยละ 2.2 ชาวเวียดนาม ร้อยละ 0.4 ชาวจีน ร้อยละ 0.2 และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ จำนวน 17 เผ่า (กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555, น.7) คิดเป็นร้อยละ 0.2 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อประชากรจำนวน 1,108 เหรียญสหรัฐ (Wikipedia, 2014) ทั้งนี้ ประชาชนกัมพูชาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรม (ร้อยละ 57.6) รองลงมาคือการเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรม (ร้อยละ 15.9) และแรงงานในภาคบริการ (ร้อยละ 26.5) ตามลำดับ

สินค้าส่งออกหลักของประเทศกัมพูชา ได้แก่ เสื้อผ้าสำเร็จรูป ไม้ ยาง ข้าว ปลา ยาสูบ และรองเท้า โดยตลาดส่งออกหลักคือประเทศสหรัฐอเมริกา (ร้อยละ 39.5) แคนาดา (ร้อยละ 8.2) เยอรมัน (ร้อยละ 7.8) สหภาพยุโรป (ร้อยละ 7.5) เวียดนาม (ร้อยละ 6.0) และญี่ปุ่น (ร้อยละ 4.3) ขณะที่สินค้านำเข้าได้แก่ปิโตรเลียม บุหรี่ ทองคำ วัสดุก่อสร้าง เครื่องจักร ยานพาหนะ และยา โดยแหล่งนำเข้าหลักได้แก่ประเทศไทย (ร้อยละ 24.6) เวียดนาม (ร้อยละ 20.6) จีน (ร้อยละ 19.9) สิงคโปร์ (ร้อยละ 7.8) และฮ่องกง (ร้อยละ 6.0)

ด้านนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจนั้น พบว่า ประเทศกัมพูชาเริ่มมีนโยบายการพัฒนาในช่วงปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา อันเนื่องมาจากก่อนหน้านั้นประเทศกัมพูชาประสบกับภาวะสงครามอย่างต่อเนื่องร่วมสองทศวรรษอันส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศตกต่ำอย่างมาก จนกระทั่งถูกจัดเป็นประเทศที่มีระดับการพัฒนาน้อยที่สุดประเทศหนึ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทว่าภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตยอันเป็นจุดสิ้นสุดสงครามภายในประเทศนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 (ค.ศ. 1993) เป็นต้นมา ประเทศกัมพูชามีนโยบายเปิดประเทศเพื่อทำการค้ากับต่างประเทศมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการบริโภคอุปโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยรัฐบาลกัมพูชาได้กำหนดนโยบายมุ่งพัฒนาศักยภาพทางการเกษตร และการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศด้วยการปรับปรุงกฎหมายหรือระเบียบต่างๆให้เอื้อต่อการลงทุน อาทิ การปรับปรุงกฎหมายด้านเศรษฐกิจ การเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่นักลงทุนต่างชาติ การปฏิรูประบบการจัดเก็บภาษีเงินได้ ตลอดจนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา สนามบิน และระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เป็นต้น (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2556) โดยได้รับความช่วยเหลือจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ

(International Monetary Fund) ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program)

อย่างไรก็ดี ระหว่างปี พ.ศ. 2540-2541 การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศกัมพูชาต้องประสบภาวะชะงักงัน เนื่องจากวิกฤติเศรษฐกิจในทวีปเอเชียและเกิดความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ส่งผลให้นักลงทุนต่างประเทศถอนตัวออกไป กระทั่งภายหลังจากสถานการณ์ทางการเมืองของประเทศกัมพูชากลับมามีความมั่นคงอีกครั้งนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลจึงได้ประกาศแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2543 – 2548 (National Strategic Development Plan 2000-2005) เพื่อให้มีการขยายตัวของอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งประกาศใช้ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ) เพื่อการเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพในกัมพูชา (Rectangular Strategy for Growth, Employment, Equity and Efficiency in Cambodia)” ซึ่งประกอบไปด้วย (ภูษณิศา นันตยุ, 2554)

1. การส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ

2. ส่งเสริมการสร้างงาน

3. การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการของรัฐบาลเพื่อประกันความเท่าเทียมกันและความเป็นธรรมในสังคม

4. การเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถของรัฐบาลในการดำเนินโครงการปฏิรูปในทุกสาขาเพื่อลดความยากจนและบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ รัฐบาลกัมพูชาได้ใช้ยุทธศาสตร์การลดความยากจนโดยส่งเสริมให้ชาวกัมพูชามีรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยวโดยส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศได้แก่จังหวัดเสียมเรียบควบคู่ไปกับการส่งเสริมรายได้จากการขนส่งสินค้าและการขนส่งผู้โดยสาร การค้าและการคมนาคม อันนับเป็นครั้งแรกที่รัฐบาลกัมพูชากล่าวถึงนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ชัดเจน

ในปี พ.ศ. 2552-2556 รัฐบาลกัมพูชาประกาศใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ (National Strategic Development Plan 2009-2013) โดยยังคงให้ความสำคัญต่อ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยมระยะที่ 2 (Rectangular Strategy-Phase II)” ในฐานะยุทธศาสตร์หลักเพื่อสร้างความเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพ แต่ได้ปรับแนวทางการพัฒนา 4 ด้านใหม่จากเดิม เป็นดังนี้ (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), 2556, น.14-15)

1. การสร้างสันติภาพ เสถียรภาพทางการเมือง ระเบียบความมั่นคงและสังคม ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตในภาคเกษตร การกระจายการผลิต การปฏิรูปที่ดินและป่า ฯลฯ

2. การพัฒนาโดยบูรณาการประเทศกัมพูชาเข้ากับภูมิภาคและโลก ด้วยการให้ความสำคัญกับการฟื้นฟูและการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ การคมนาคม การจัดการน้ำ การพัฒนาพลังงานและการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสาร เป็นต้น

3. การตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนา โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ด้วยการเพิ่มความแข็งแกร่งของภาคเอกชนและการดึงดูดการลงทุน

4. การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อเศรษฐกิจมหภาคและทางด้านการเงิน ด้วยการสร้างสมรรถนะและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

นอกจากนี้ ในแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552 – 2556 ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อลดความยากจนด้วยการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย เสถียรภาพ และจัดระเบียบทางสังคม การรักษาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนประมาณร้อยละ 5-7 ต่อปี การส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกันระหว่างคนรวยกับคนจน ระหว่างเมืองกับชนบท และระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อม

ขณะเดียวกัน นโยบายด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวได้ถูกกำหนดไว้เป็นหนึ่งใน 8 ประการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งประกอบด้วยการฟื้นฟูระบบชลประทานเพื่อการเกษตร การพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคม การสร้างเขื่อนไฟฟ้าพลังน้ำ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก การสำรวจและใช้ทรัพยากรแร่อย่างยั่งยืน และการพัฒนาการค้า การเติบโตทางเศรษฐกิจ ตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552–2556

ปัจจุบันรัฐบาลกัมพูชาได้ดำเนินนโยบายการพัฒนาตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2557–2561 (National Strategic Development Plan 2014-2018) โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เป็นไปเพื่อมุ่งขจัดความยากจน ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน). 2556, น. 24-25)

1. ยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยมุ่งเน้นเสถียรภาพทางการเมือง พัฒนาภาคเอกชนและสนับสนุนการสร้างงานโดยมุ่งพัฒนาและนำประเทศไปสู่การเติบโต การลดอัตราการว่างงาน ความเท่าเทียมกัน และความมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเกื้อกูลต่อการปฏิรูปทางการเมืองและความร่วมมือกันอย่างเป็นระบบระหว่างพรรคร่วมรัฐบาล

2. รักษาสมดุลของระบบเศรษฐกิจมหภาค (Macroeconomic balance) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการคลัง ส่งเสริมการค้า สนับสนุนเงินงบประมาณ และรักษาเสถียรภาพทางด้านราคา โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มรายได้ร้อยละ 18 ของมูลค่าผลิตพันธ์มวลรวม พร้อมทั้งลดการพึ่งพางบประมาณแผ่นดินตลอดจนการขยายการ ส่งออกสินค้าเกษตรกรรมโดยเฉพาะการส่งออกข้าว

3. การเจริญเติบโตและความหลากหลายทางเศรษฐกิจ (Growth and diversification) อาทิ การพัฒนาทางด้านการเกษตรกรรม การค้า และการประมง

4. สร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ (A balanced open economy) ด้วยการสร้างหุ้นส่วนด้านการพัฒนาระหว่างรัฐบาล ภาคเอกชน และองค์กรพัฒนาต่างๆ

5. การพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science and technology) เพื่อสร้างแรงงานที่มีทักษะอันเป็นการรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

6. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคม (Human and social development) ได้แก่

6.1 การลดความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคม (Poverty and Inequality) ให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด

6.2 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะด้านการศึกษาและสาธารณสุข (Education, health, water and sanitation) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาแห่งสหัสวรรษ (Cambodia’s Millennium Development Goals)

6.3 การพัฒนาสังคมและวัฒนธรรม (Socio-cultural development) โดยอนุรักษ์วัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมเขมร

7. การสร้างเสริมสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศ (Environment) ด้วยการเพิ่มพื้นที่ป่าไม้ให้ได้ร้อยละ 60 ของพื้นที่ประเทศ

8. ประเด็นที่ไม่ควรมองข้ามอื่นๆ (Crosscutting issues) อาทิ เพศสภาพ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ฯลฯ ที่ควรสร้างค่านิยมด้านสิทธิของแรงงานและการปกป้องสิ่งแวดล้อมผ่านการค้าระหว่างประเทศภายใต้กรอบความตกลงหุ้นส่วนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจภาคพื้นแปซิฟิก (Trans-Pacific Partnership) อันจะก่อให้เกิดสนับสนุนการส่งออกสินค้า การลงทุนและการสร้างงานในประเทศ

ปัจจุบัน ประเทศกัมพูชาได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศและรัฐบาลประเทศต่างๆ เป็นจำนวนมาก โดยอาจแบ่งความช่วยเหลือออกเป็นสองกลุ่ม ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือแบบพหุภาคี (Multilateral Aid) ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผ่านองค์กรระหว่างประเทศอาทิ ธนาคารโลก (World Bank) กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund) และธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank) ฯลฯ

2. การให้ความช่วยเหลือแบบทวิภาคี (Bilateral Aid) ซึ่งเป็นการช่วยเหลือผ่านรัฐบาลต่างประเทศ อาทิ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศแคนนาดา ประเทศจีน ประเทศญี่ปุ่น ประเทศนิวซีแลนด์ ประเทศเกาหลี ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ และประเทศสหรัฐอเมริกา

นอกจากนี้ ในประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ รัฐบาลกัมพูชาเรียกว่า “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry)” นั้น พบว่ารัฐบาลกัมพูชาได้นำเอาแนวคิดดังกล่าวมาผสมผสานกับแนวคิดการท่องเที่ยวมาตั้งแต่ปี 2008 (พ.ศ. 2551) เรียกว่าโครงการสนับสนุนอุตสาหกรรมสร้างสรรค์กัมพูชา (Cambodia Creative Industries Support Programme) โดยการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ได้แก่ องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization) องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) องค์การอาหารและการเกษตรแห่งสหประชาชาติ (Food and Agriculture Organization of the United Nations) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program) และกองทุนผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายการพัฒนาสหัสวรรษ (Millennium Development Goal Achievement Fund) ของรัฐบาลสเปนโดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เจริญเติบโตอย่างมากในประเทศกัมพูชาแต่กลับไม่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ชาวกัมพูชาในท้องถิ่น ดังนั้นโครงการสนับสนุนอุตสาหกรรมสร้างสรรค์กัมพูชาจึงเป็นไปเพื่อรักษาและส่งเสริมสินค้าทางวัฒนธรรมของคนในชุมชนด้วยการพัฒนาขีดความสามารถผู้ประกอบการ การพัฒนาตลาดในประเทศ และการยกระดับบทบาทของสตรีในชุมชนและกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆมากยิ่งขึ้น (International Labour Organization, 2008) ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการส่งเสริมอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของประเทศกัมพูชาจึงประกอบด้วย (Bucciarell, 2010, p.8)

1. การอนุรักษ์และพัฒนาความหลากหลายของมรดกทางวัฒนธรรมและศิลปะของประเทศกัมพูชาให้คงอยู่เพื่อการพัฒนาสังคมและส่งเสริมเศรษฐกิจ

2 การนำผลประโยชน์ที่ได้รับไปยกระดับการดำรงชีวิตของกลุ่มชาติพันธุ์และสตรี

3. ยกระดับของผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมท้องถิ่นและการบริการในตลาดในประเทศ

ทั้งนี้อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ที่ได้รับการสนับสนุนได้แก่ การจักสาน ศิลปะการแสดง งานหล่อเรซิน (Resin) งานทอผ้า และเครื่องปั้นดินเผา (Dazzo, 2011, p.7) โดยไม่จะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศเท่านั้น แต่ยังได้รับความร่วมมือจากองค์กรพัฒนาเอกชนภายในประเทศกัมพูชา ทั้งที่เป็นองค์กรระดับประเทศ ได้แก่ สมาคมช่างฝีมือกัมพูชา (Artisans Association of Cambodia) สถาบันพัฒนาวิสาหกิจ (Enterprise Development Institute) โครงการศิลปะมีชีวิตกัมพูชา (Cambodian Living Arts) สหกรณ์หัตถกรรมกัมพูชา (Cambodian Craft Cooperation) โครงการแลกเปลี่ยนผลผลิตจากป่าที่ไม่ใช่เนื้อไม้ (Non-Timber Forest Products-Exchange Programme) และองค์การ Royal School of Administration (RSA) และองค์กรพัฒนาเอกชนระดับท้องถิ่นในจังหวัดกำปงธม (Kampong Thom) พระวิหาร (Preah Vihear) มณฑลคีรี (Mondulkiri) และรัตนคีรี (Ratanakiri) อีกด้วย (Dazzo, 2011, p.8)

อย่างไรก็ดี กระทรวงพาณิชย์ของประเทศไทยได้วิเคราะห์ SWOT ประเทศกัมพูชาจากการประชุม “อนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ซึ่งพบว่าประเทศกัมพูชามีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังนี้ (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556)

1. จุดแข็ง

1.1 มีพรมแดนติดกับไทย เวียดนาม และลาว ทำให้เชื่อมโยงกับนานาประเทศได้สะดวก

1.2 รัฐบาลมีเสถียรภาพ ทำให้นักลงทุนมีความมั่นใจในนโยบายที่ชัดเจน

1.3 ยังคงความอุดมสมบูรณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสามารถเป็นฐานการผลิตสินค้าเกษตรอีกทั้งค่าจ้างแรงงานมีราคาถูก

1.4 มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศที่ชัดเจน

1.5 มีแหล่งดึงดูดด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญของโลก

1.6 มีเศรษฐกิจแบบตลาดเสรีและเปิดกว้างเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับพัฒนาใกล้เคียงกัน

1.7 มีการปฏิรูปกฎหมายและกฎระเบียบให้เป็นสากล

2. จุดอ่อน

2.1 ระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานอยู่ระหว่างการพัฒนา

2.2 ขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะ และความเชี่ยวชาญ

2.3 อุตสาหกรรมภายในประเทศมีน้อย อีกทั้งยังอาศัยการนำเข้าสินค้าจากทั่วโลกเป็นหลัก ส่งผลให้ขาดการถ่ายโอนเทคโนโลยีการผลิต

2.4 ขาดระบบการจัดเก็บข้อมูล สถิติ และขาดการวิเคราะห์ศึกษาวิจัย ข้อมูลตลาด ข้อมูลสินค้า

2.5 กฎระเบียบทางการค้ามีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงบ่อย

2.6 สินค้าที่ผลิตในประเทศ ต้องแข่งขันกับสินค้านำเข้าจากต่างประเทศซึ่งมีราคาต่ำกว่า

2.7 ต้นทุนการขนส่งสูง เพราะมีการขนสินค้าเฉพาะขาเข้า ส่วนการขนกลับมีน้อย

2.8 การเข้าถึงแหล่งเงินทุนมีจำกัด

3. โอกาส

3.1 ได้รับสิทธิประโยชน์ทางการค้าจากต่างประเทศ

3.2 สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวร่วมกันประเทศเพื่อนบ้านได้

3.3 มีแหล่งทรัพยากรแร่ธาตุ และทรัพยากรธรรมชาติจำนวนมาก

3.4 โอกาสการเป็นฐานการผลิตสินค้าเกษตร

3.5 มีแรงงาน จำนวนมาก

3.6 ได้รับความช่วยเหลือจากต่างประเทศเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

4. อุปสรรค

4.1 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ

4.2 การปฏิรูปกฎหมายและกฎระเบียบเป็นไปอย่างล่าช้า

4.3 ขาดแคลนเงินรายได้เพื่อพัฒนาประเทศ ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากต่างประเทศ

2.3.2 แนวคิดพัฒนาและการจัดการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

รัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะของการเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่ปี 1993 (พ.ศ. 2536) เป็นต้นมา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนานครวัด (Angkor) ที่เป็นมรดกโลกจากการขึ้นบัญชีขององค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ เมื่อปี 1992 (พ.ศ. 2535) ซึ่งนอกเหนือจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแล้ว นครวัดยังถูกพัฒนาให้กลายเป็น “อัตลักษณ์และชาตินิยมของชาวกัมพูชา (Cambodian identity and Nationalism)” ผ่านความชื่นชมนครวัดจากนักท่องเที่ยวอีกด้วย ด้วยเหตุนี้ เมื่อความนิยมการท่องเที่ยวที่นครวัดเพิ่มมากขึ้น จึงนำไปสู่ความพยายามขุดค้นและรื้อฟื้นมรดกทางวัฒนธรรมกัมพูชาเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นการช่วยปรับภาพลักษณ์ของประเทศกัมพูชาในสายตาชาวโลก อีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้ (Chheang, 2009, pp. 68-69)
การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชามีความชัดเจนมากขึ้นภายหลังการสิ้นสุดความขัดแย้งทางการเมืองภายในประเทศ ในปี 1997 (พ.ศ. 2540) เห็นได้จากการประกาศนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาที่เห็นได้อย่างชัดเจน ก็คือการประกาศนโยบาย “เปิดน่านฟ้าเสรี (Open Sky Policy)” เพื่อส่งเสริมให้มีการเดินทางไปเที่ยวชมจังหวัดสีหนุวิลล์ ซึ่งเปิดเป็นเมืองท่านานาชาติ ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำไปสู่การเดินทางของนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังนับเป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะการเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของประเทศอีกด้วย (Soknov, 2004, p.1)

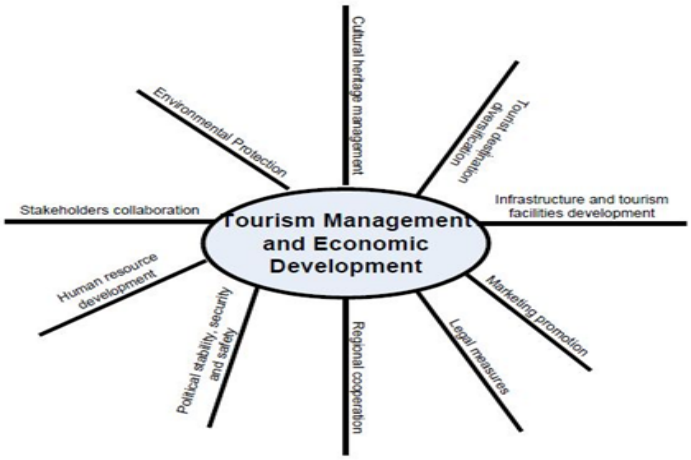
Vannarith Chheang ได้นำเสนอนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาผ่านคำปราศรัยของสมเด็จอัคคมหาเสนาบดีเดโชฮุน เซน (Samdech Akeak Moha Sena Padey Decho Hun Sen) ในฐานะการเป็นวาทกรรม (Discourse) ระหว่างปี 1998 (พ.ศ. 2541) จนถึงปี 2008 (พ.ศ. 2551) อันสะท้อนแนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาในภาพรวมได้ ดังนี้ (Vannarith Chheang, 2009, pp. 70-79)

1. ศูนย์กลาง: การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (The Hub: Tourism and economic development) เป็นคำปราศรัยในระหว่างปี 2001 (พ.ศ. 2544) จนถึงปี 2003 (พ.ศ. 2546) โดยรัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะเครื่องมือลดความยากจน

ตาม“ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ)” ผ่านการจ้างงาน การสร้างรายได้ การเก็บภาษี รวมถึงก่อให้เกิดรายได้ให้เกิดคนในชุมชน อาทิ การทำเกษตรกรรม การผลิตงานหัตถกรรม การผลิตของที่ระลึก และการก่อสร้าง อันจะนำไปสู่ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวทาง: การจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยว (The Spokes: Tourism management and development) เป็นคำปราศรัยในระหว่างปี 1999 (พ.ศ. 2542) จนถึงปี 2005 (พ.ศ. 2548) โดยเฉพาะการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และหน่วยงานรัฐ การปกป้องมรดกทางวัฒนธรรมและการป้องกันไม่ให้การท่องเที่ยวเป็นการใช้แรงงานเด็กและสร้างปัญหาทางเพศ การรักษาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและธรรมชาติเพื่อให้นักท่องเที่ยวพำนักในประเทศกัมพูชานานขึ้น การปรับปรุงกฎหมายผ่านแดนและการขอวีซา (VISA) ให้มีความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงการสร้างความร่วมมือในภูมิภาคทั้งในระดับอาเซียน (ASEAN) และอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Subregion)

ทั้งนี้ แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาในระหว่างปี 1998 (พ.ศ. 2541) จนถึงปี 2008 (พ.ศ. 2551) อาจสะท้อนได้จากภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แนวคิดการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

(**ที่มา:** Vannarith Chheang, 2009, p.70)

ปัจจุบันนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชากำลังอยู่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวระหว่างปี พ.ศ. 2554-2563 (Tourism Development Strategic Plan 2011 – 2020) ภายใต้คำขวัญของการรณรงค์ทางการท่องเที่ยวซึ่งริเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 (ค.ศ. 2008) ว่า “Cambodia, the Kingdom of Wonder” ทั้งนี้ จากการสัมมนาระหว่างรัฐมนตรีว่า

ด้วยแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2563 (Inter-ministerial Seminar on Tourism Development Strategic Plan 2011–2020) ณ กรุงพนมเปญ เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ซึ่งจัดโดยองค์การท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) นั้น นาย Frédéric Pierret ผู้บริหารองค์การท่องเที่ยวโลกได้สรุปประเด็นสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศกัมพูชาในด้านต่างๆ ประกอบด้วย (Frédéric Pierret, 2011, pp. 3-5)

1. ความหลากหลายของแหล่งมรดกทางวัฒนธรรม (Diversification of cultural heritage sites) โดยการพัฒนาแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมอื่นๆ นอกเหนือจากนครวัด (Angkor Wat) ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปราสาทบันเตียฉมาร์ (Banteay Chhmar) เพื่อให้เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ภูมิภาคต่างๆของประเทศและยังเป็นการลดความแออัดของนักท่องเที่ยวที่นครวัดอีกด้วย

2. การพัฒนาการท่องเที่ยวชายฝั่งทะเล (Development of coastal tourism) โดยจัดเป็นกิจกรรมร่วมกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในลักษณะผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวผสมผสาน (Mixed Product) และให้ความสำคัญต่อผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมซึ่งแปรผันจากการดำเนินงานขององค์กรท้องถิ่น นักพัฒนา กับนักท่องเที่ยว

3. การพัฒนาของการท่องเที่ยวชนบท (Development of rural tourism) เพื่อให้คนในชุมชนมีรายได้จากการบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ การสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวใช้ผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ตลอดจนการใช้จ่ายเพื่อตอบแทนการให้การบริการต่างๆ ในท้องถิ่น อีกทั้งยังนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกในชนบท โดยเฉพาะในจังหวัดที่มีศักยภาพ เช่น รัตนคีรี (Rattanakiri) มณฑลคีรี (Mondulkiri) และพระวิหาร (Preah Vihar) เป็นต้น

4. การสื่อความหมายและการนำเที่ยว (Tour guiding and interpretation) โดยเฉพาะการพัฒนามัคคุเทศก์ให้มีมาตรฐานสากล เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยหนึ่งภาษา การพัฒนาทักษะการสื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวเห็นคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาบุคลิกภาพในขณะปฏิบัติหน้าที่ ฯลฯ

กล่าวได้ว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2563 ให้ความสำคัญในประเด็นการพัฒนารูปแบบและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว การตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว โดยไม่กล่าวถึงรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจน จะมีก็แต่เพียงการกล่าวถึงกิจกรรมซึ่งใกล้เคียงกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชนบท (Rural Tourism) เท่านั้น

2.3.3 การขยายตัวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศกัมพูชา

Phnom Penh Securities Firm PLC (2013) ได้รายงานสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศและรายรับจากการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชานับตั้งแต่ปี 2000 (พ.ศ. 2543) จนถึงปี 2012 (พ.ศ. 2555) ซึ่งเผยการเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในรอบ 12 ปี ดังตาราง 3

ตาราง 2.1 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศและรายรับจากการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา พ.ศ. 2543-2555

ปี พ.ศ.	นักท่องเที่ยวต่างประเทศ		รายรับจากการท่องเที่ยว		จำนวนวันพักเฉลี่ย (วัน)	อัตราการเข้าพักโรงแรม (ร้อยละ)
	จำนวน (คน)	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	จำนวน (ล้านเหรียญสหรัฐ)	เปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)		
2543	466,365		228		5.5	45
2544	604,919	29.7	304	33.3	5.5	48
2545	786,524	30	379	24.7	5.8	50
2546	701,014	-10.9	347	-8.4	5.5	50
2547	1,055,202	50.5	578	66.6	6.3	52
2548	1,421,615	34.7	832	43.9	6.3	52
2549	1,700,041	19.6	1,049	26.1	6.5	54.79
2550	2,015,128	18.5	1,400	33.5	6.5	54.79
2551	2,125,465	5.5	1,595	13.9	6.65	62.68
2552	2,161,577	1.7	1,561	-2.1	6.45	63.57
2553	2,508,289	16	1,786	14.4	6.45	65.74
2554	2,881,862	14.9	1,912	7.1	6.5	66.15
2555	3,584,307	24.4	2,210	15.6	6.3	68.49

(**ที่มา :** ปรับปรุงจาก Phnom Penh Securities Firm PLC, 2013, p.4)

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2556 รัฐบาลกัมพูชายังได้กำหนดแผนปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยว (Tourism Action Plan) เพื่อสนับสนุนให้นักลงทุนโดยเฉพาะจากประเทศจีนและญี่ปุ่นให้มีส่วนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เช่น การคมนาคมขนส่ง โรงแรม ร้านอาหาร การสื่อสารโทรคมนาคม พลังงาน และน้ำประปา รวมถึงทำบันทึกความตกลง (MOU) กับสายการบินต่างๆ ให้มีการเพิ่มเที่ยวบินและเปิดเที่ยวบินตรง (Direct Flights) ไปยังประเทศกัมพูชาเพิ่มมากขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นจำนวน 4 ล้านคนอีกด้วย

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา แม้รัฐบาลกัมพูชาจะให้ความสำคัญต่อนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ตั้งแต่ปี 2008 (พ.ศ. 2551) โดยมีความเกี่ยวพันกับประเด็นสำคัญทางการท่องเที่ยวอันเนื่องมาจากการท่องเที่ยวไม่ได้สร้างความเจริญให้แก่ชาวกัมพูชาก็ตาม แต่ทว่าการส่งเสริมอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ในประเทศกัมพูชาจึงเป็นไปเพื่อฟื้นฟูสินทรัพย์ทางวัฒนธรรม (Cultural Assets) ที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างงาน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และการลดความยากจน เช่น การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผ้าไหมในฐานะเป็นของที่ระลึกเพื่อ

จำหน่ายแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น (MDG-F, 2008, p. 9) โดยนัยนี้จึงอาจกล่าวได้ว่านโยบายส่งเสริมอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของรัฐบาลกัมพูชาจึงปราศจากการเชื่อมโยงการส่งเสริมรูปแบบหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั่นเอง

ทั้งนี้ หน่วยงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาประกอบด้วยองค์กรระหว่างประเทศ หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน เช่น

1. โครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (The Greater Mekong Subregion) เป็นความร่วมมือของประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงจำนวน 6 ประเทศ ได้แก่ ประเทศเมียนมาร์ ลาว เวียดนาม กัมพูชา จีน (ยูนนาน) และไทย จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) ผ่านความช่วยเหลือจากธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางคมนาคมขนส่ง โทรคมนาคม พลังงาน การค้า การลงทุน การเกษตร สิ่งแวดล้อม การท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งส่งผลให้ประเทศกัมพูชามีการลงทุนทั้งจากรัฐบาลและภาคเอกชนเพิ่มขึ้นและชาวกัมพูชาที่ยากจนมีจำนวนลดลง

ทั้งนี้ หน่วยงานของโครงการพัฒนาความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงที่มีบทบาทสำคัญต่อการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา ได้แก่ ศูนย์ประสานการดำเนินงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (GMS Environment Operations Center) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี 2006 (พ.ศ. 2549) เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลและองค์ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง

2. กองทุนมรดกโลก (Global Heritage Fund) เป็นองค์กรไม่หวังผลกำไร (Non-profit Organization) ที่มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครอง อนุรักษ์ รักษามรดกทางวัฒนธรรมที่สำคัญที่สุดของประเทศกำลังพัฒนาไม่ให้ถูกทำลาย ด้วยวิธีการต่างๆ ได้แก่

2.1 การรักษาโครงสร้างทางกายภาพของมรดกทางวัฒนธรรม

2.2 การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับและการทำลายแหล่งมรดกโลก

2.3 การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมได้รับประโยชน์จากการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของตนเอง

2.4 การกระตุ้นสำนึกการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมของโลกให้ขยายไปสู่ในระดับนานาชาติ

3. กระทรวงการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism) จัดตั้งขึ้นในปี 1994 (พ.ศ. 2537) มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ของประเทศด้านการท่องเที่ยว การสนับสนุนการลงทุนทางการท่องเที่ยว การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรับปรุงการให้บริการทางการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การจัดการที่พักแรม การจัดการศูนย์การท่องเที่ยว ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้แก่บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม คาสิโน ร้านอาหาร เกสต์เฮ้าส์ อาบอบนวด บาร์ คาราโอเกะ ดิสโก้ รีสอร์ท กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว และการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว การสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนการฝึกอบรมวิชาชีพการท่องเที่ยว การส่งเสริมและการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศทั้งภายในและต่างประเทศ การจัดตั้งสำนักงานการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อดำเนินการร่วมกับกระทรวงการต่างประเทศกัมพูชา

และการปรับปรุงและรักษามาตรฐานคุณภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวการบริการ โรงแรมและร้านอาหารทั่วประเทศ

4. องค์การคุ้มครองและจัดการนครวัดและภูมิภาคเสียมเรียบ (Authority for the Protection and Management of Angkor and the Region of Siem Reap) หรือองค์การอัปสราจัดตั้งขึ้นในปี 1995 (พ.ศ. 2538) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากประธานสภารัฐมนตรี (the Presidency of the Council of Ministers) กับกระทรวงเศรษฐกิจและการคลัง (Ministry of Economy and Finance) ของประเทศกัมพูชา มีหน้าที่คุ้มครอง อนุรักษ์ และสร้างคุณค่าของอุทยานโบราณคดี (Archaeological Park) วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ตลอดจนข้อมูลทางประวัติศาสตร์ของนครวัด และดำเนินงานตามแผนแม่บทในการพัฒนาท่องเที่ยวด้านการป้องกันและการจัดการจังหวัดเสียมเรียบ-นครวัด ตลอดจนตรวจสอบและจับกุมผู้ลักลอบตัดไม้ทำลายป่าและการกระทำที่ผิดกฎหมายในจังหวัดเสียมเรียบ-นครวัด จัดหาแหล่งเงินทุนและการลงทุนในจังหวัดเสียมเรียบ-นครวัดเพื่อลดความยากจนของคนในชุมชน ตลอดจนประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจเอกชนและองค์กรพัฒนาเอกชน ในการพัฒนาพื้นที่จังหวัดเสียมเรียบ-นครวัด

5. สมาคมบริษัทนำเที่ยวกัมพูชา (Cambodia Association of Travel Agents) จัดตั้งขึ้นในปี 1996 (พ.ศ. 2539) เพื่อเป็นองค์กรรวบรวมบริษัทนำเที่ยวทั่วประเทศ ตลอดจนสร้างความร่วมมือระหว่างบริษัทนำเที่ยว สายการบิน โรงแรม และสมาคมการบริการอื่นๆ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะกระทรวงการท่องเที่ยว กระทรวงการต่างประเทศและองค์การอัปสราเพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาให้มีความก้าวหน้า นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมจรรยาบรรณและยกระดับมาตรฐานการให้บริการการท่องเที่ยวให้อยู่ในระดับมืออาชีพ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการการวิจัยและการศึกษาเพื่อการพัฒนานโยบาย โครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอีกด้วย

2.3.4 ตัวอย่างแหล่งหรือกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ใกล้เคียงแหล่งท่องเที่ยว

แม้ว่ารัฐบาลกัมพูชาจะไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจน แต่ก็พบว่ามีกิจกรรมการท่องเที่ยวบางประเภทซึ่งใกล้เคียงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยเช่นกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. ชุมชนบันเตียฉมาร์ (Banteay Chhmar) จังหวัดบันเตียเมียนเจย (Banteay Meanchey) เป็นรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยชุมชน (Community-based ecotourism) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่สนับสนุนให้คนในท้องถิ่นร่วมกันปกป้องและอนุรักษ์ทรัพยากรทางธรรมชาติและวัฒนธรรมในท้องถิ่นของตนเองอันจะนำไปสู่การลดผลกระทบทางลบในชุมชนและสร้างประสบการณ์และความเพลิดเพลินใจให้แก่นักท่องเที่ยว ทั้งนี้ ชุมชนบันเตียฉมาร์ (Banteay Chhmar) ได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศในการพัฒนาการท่องเที่ยวของตนเองโดยเฉพาะกองทุนมรดกโลก (Global Heritage Fund) ซึ่งมีบทบาทในด้านต่างๆ เช่น การสร้างความเข้มแข็งขององค์กรท่องเที่ยวโดยชุมชนให้มีความพร้อมในการบริการทางการท่องเที่ยว การส่งเสริมให้เกิดการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวโดยชุมชน และกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างยุติธรรม การเพิ่มจำนวนกองทุนพัฒนาท้องถิ่น (Local Development Fund) เพื่อสนับสนุนโครงการต่างๆ ของชุมชน การพัฒนาให้แหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนบันเตียร์ฉมาร์เป็นที่รู้จักในฐานะแหล่งท่องเที่ยวที่มี

จริยธรรม ส่งเสริมให้ชุมชนบันเตียฉมาร์บรรลุการเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนที่สามารถพึ่งตนเองได้ เป็นต้น

กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมกับคนในชุมชน อาทิ การชมตลาดของชุมชน การเข้าพักโฮมสเตย์ชุมชน การทำความรู้จักตลอดจนแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างเจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยวผ่านการเล่าประวัติความเป็นมาของชุมชน การแนะนำรายการนำเที่ยวและการปฏิบัติตัวของนักท่องเที่ยว การเดินเที่ยวชมพื้นที่รอบชุมชน เพื่อให้นักท่องเที่ยวคุ้นเคยกับพื้นที่และเข้าใจชีวิตของชุมชนบันเตียฉมาร์ การร่วมรับประทานอาหารท้องถิ่น การนั่งโคยนต์ (Koyon) หรือรถอีแต๋น (Ox-Cart) แบบกัมพูชา เพื่อเที่ยวชมแหล่งโบราณสถานสำคัญในชุมชนซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าชัย-วรมันที่ 7 การชมการแสดงและดนตรีพื้นเมือง ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อชุมชน เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเขมรแดง (Khmer Rouge) เป็นการจัดการท่องเที่ยวด้านมืด (Dark Tourism) หรือการท่องเที่ยวในสถานที่ซึ่งมีผู้เสียชีวิต (Thanatourism) ในพื้นที่สังหารต่างๆ อันเป็นผลจากการปกครองของกลุ่มเขมรแดงในระหว่างปี 1975 (พ.ศ. 2518) ถึง ปี 1979 (พ.ศ. 2521) โดยในปัจจุบันกระทรวงการท่องเที่ยวของกัมพูชาได้ผลักดันให้สถานที่สำคัญดังกล่าวได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวในระดับโลก อาทิ S21 (Security Office 21) หรือคุกตวลแสลง (Tuol Sleng) ซึ่งเป็นศูนย์ทรมานชาวเขมร (Khmer Torture Center) ซึ่งเป็นพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการเที่ยวชมทุ่งสังหาร (Killing Field) ซึ่งมีผู้เสียชีวิตในบริเวณนี้ประมาณ 9,000 คน โดยนักท่องเที่ยวต้องใช้อุปกรณ์สำหรับการเปิดฟังคำบรรยาย ณ จุดที่มีสัญลักษณ์ (Audio Guide) และการเที่ยวชมกลุ่มอาคารในเมืองอัลลองเวง (Anlong Veng) จังหวัดอุดรมีชัย (Oddar Meanchey) อันเป็นฐานที่มั่นสุดท้ายของเขมรแดงที่ต่อสู้กับกองทัพเวียดนาม

3. การเรียนประกอบอาหารกัมพูชา (Cambodia Cooking Class) เป็นการเรียนประกอบอาหารกัมพูชาตามโรงเรียนหรือธุรกิจเอกชนที่จัดสอนในประเทศกัมพูชาจำนวน 21 แห่งในกรุงพนมเปญ (Phnom Penh) จังหวัดเสียมเรียบ (Siem Reap) และจังหวัดพระตะบอง (Battambang) โดยเป็นหลักสูตรที่สอนให้นักท่องเที่ยวมีความเข้าใจว่าอาหารพื้นเมืองของกัมพูชามีความแตกต่างอย่างไรจากอาหารไทยและอาหารเวียดนาม อีกทั้งนักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้เกี่ยวกับเครื่องเทศและสมุนไพรของกัมพูชาอันเป็นส่วนหนึ่งของการปรุงอาหาร รวมถึงยังได้รับประสบการณ์จากการจ่ายตลาดท้องถิ่นและเรียนรู้ศิลปะการปรุงอาหารแบบกัมพูชาอีกด้วย

4. เทศกาลสารทเขมร (Pchum Ben Festival) เป็นประเพณีทางศาสนาพุทธของชาวกัมพูชา ซึ่งเรียกว่า “ปรอจุมเบน” จัดขึ้นในเดือนตุลาคมของทุกปี โดยคำว่า “เบน (Ben)” แปลว่ารวบรวมหรือถ้วยใส่ข้าวสุกและ “ปรอจุม (Pchum)” แปลว่าชุมนุมหรือพบปะกัน ดังนั้นเทศกาลปรอจุมเบนหรือสารทเขมรจึงเป็นงานที่ชาวกัมพูชาทำบุญเพื่ออุทิศส่วนกุศลแด่บรรพบุรุษที่ล่วงลับไป ซึ่งนอกจากเทศกาลดังกล่าวจะมีกิจกรรมการทำบุญใน วัดแล้ว นักท่องเที่ยวยังได้ชมการแข่งวิ่งควาย (Buffalo Race) แข่งม้า (Horse Race) การชกมวยคาดเชือก กระบี่กระบอง และการเล่นมวยปล้ำเพื่อบูชาแด่วิญญาณของบรรพบุรุษด้วย

5. เทศกาลน้ำ (Water Festival) มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “บอน อม ตุก (Bon Om Tuk)” จัดขึ้นในคืนวันเพ็ญช่วงเดือนพฤศจิกายนของทุกปีที่กรุงพนมเปญ (Phnom Penh) ตามความ

เชื่อซึ่งสืบเนื่องนับตั้งแต่รัชสมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 เพื่อเป็นการแสดงความสำนึกในพระคุณของน้ำในโตนเลสาป (Tonle Sap) ที่สร้างความอุดมสมบูรณ์ก่อนไหลลงสู่แม่น้ำโขงในช่วงเดือนพฤศจิกายน ตลอดจนยังเป็นการบูชาเทพเจ้าแห่งแม่น้ำเพื่อมิให้เกิดความพิโรธแก่มนุษย์อันจะนำไปสู่ความอุดมสมบูรณ์ทางการเกษตร ทั้งนี้ในเทศกาลบอน อม ตุกจะมีกิจกรรมหลักซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวชมได้แก่การแข่งเรือ การลอยประทีป (Loy Pratip) หรือการแสดงขบวนเรือประดับไฟและการละเล่นดอกไม้ไฟ การร่วมกิจกรรมสัมเพียส พระแข (Sampeas Preah Khe) หรือการไหว้พระจันทร์วันเพ็ญเพื่ออธิษฐานให้เกิดความอุดมสมบูรณ์ และการร่วมกิจกรรมอุก อัมมก (Auk Ambok) โดยคนในชุมชนและนักท่องเที่ยวจะรวมตัวกันที่วัดในเวลาเที่ยงคืนร่วมรับประทาน “อัมมก (Ambok)” ซึ่งเป็นขนมพื้นเมืองที่มีลักษณะคล้ายข้าวเม่าคลุกผสมกล้วยและมะพร้าวขูด เป็นต้น

2.3.5 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา

แน่นอนว่า อัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวการจ้างงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแง่ความต้องการสำหรับมืออาชีพ ทักษะเฉพาะและสิ่งอำนวยความสะดวกการฝึกอบรมและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ความต้องการในการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นในภาคส่วนต่างๆของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับทั้งในระดับเอเชียและแปซิฟิก

ทั้งนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาเริ่มต้นขึ้นอย่างเข้มข้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เนื่องจากเป็นปีที่รัฐบาลกัมพูชาได้กำหนดนโยบายมุ่งพัฒนาศักยภาพทางการเกษตร การท่องเที่ยวของประเทศ และการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ กระทั่งได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศ อาทิ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารพัฒนาเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ เป็นต้น เรื่อยมากระทั่งปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลประกาศใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2543 –2548 (National Strategic Development Plan 2000-2005) และ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ)” เพื่อการเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพในกัมพูชา พร้อมทั้งลดความยากจนโดยส่งเสริมให้ชาวกัมพูชามีรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยว

อนึ่ง แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552 – 2556 รัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญต่อ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม ระยะที่ 2” ในฐานะยุทธศาสตร์หลักเพื่อสร้างความเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดความยากจนด้วยการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย เสถียรภาพ และจัดระเบียบทางสังคม การรักษาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน การส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกันระหว่างคนรวยกับคนจน ระหว่างเมืองกับชนบท และระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ปัจจุบัน รัฐบาลได้เนินนโยบายการพัฒนาตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2557–2561 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เป็นไปเพื่อมุ่งขจัดความยากจน ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ขณะเดียวกัน ก็ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะของการเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนานครวัด (Angkor) กระทั่งนำไปสู่การรื้อฟื้นมรดกทางวัฒนธรรมกัมพูชาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

อย่างไรก็ดี แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชา กล่าวได้ว่า เป็นแนวคิดที่มุ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะเครื่องมือลดความยากจน และการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และหน่วยงานรัฐ การปกป้องมรดกทางวัฒนธรรมและการป้องกันไม่ให้การท่องเที่ยวเป็นการใช้แรงงานเด็กและสร้างปัญหาทางเพศ การรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและตรึงนักท่องเที่ยวให้พำนักในประเทศกัมพูชานานขึ้น

ในปี 2016 พบว่า การท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาได้ก่อให้เกิดการจ้างงานเกิดขึ้นสูงถึง 988,000 ตำแหน่ง ซึ่งคาดการณ์ว่าในปี 2017 นี้จะมีตำแหน่งงานเพิ่มสูงขึ้นถึง 1,078,500 ตำแหน่ง (Rochelle Turner, 2017, p.4) ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา กระทรวงการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism) ถือเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่นอกจากจะมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ของประเทศด้านการท่องเที่ยว การสนับสนุนการลงทุนทางการท่องเที่ยว การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรับปรุงการให้บริการทางการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การจัดการที่พักแรม การจัดการศูนย์การท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้แก่บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม คาสิโน ร้านอาหาร เกสต์เฮ้าส์ อาบอบนวด บาร์ คาราโอเกะ ดิสโก้ รีสอร์ท กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว และการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ทว่ากระทรวงการท่องเที่ยวยังให้การสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนการฝึกอบรมวิชาชีพการท่องเที่ยวจำนวนมากเกิดขึ้นในทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวสู่ตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อนึ่ง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐบาลกัมพูชาผลักดันให้สถาบันการศึกษาของกัมพูชาหลายแห่งเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้าน “ท่องเที่ยวศึกษา” ตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา ทั้งนี้เพื่อเป็นหน่วยงานในการฝึกอบรมบุคคลากรทางการท่องเที่ยวรวมทั้งการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของชาติเกิดขึ้น ทว่าในช่วงแรกของการส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรถือเป็นเรื่องท้าทายอย่างมากสำหรับรัฐบาลกัมพูชา เพราะยังขาดบุคคลากรทางการท่องเที่ยวที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการท่องเที่ยวโดยตรง แต่ปัญหาดังกล่าวรัฐก็พยายามผลักดันให้บุคคลากรของประเทศไปศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาต่างๆในต่างประเทศ กระทั่งสามารถเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและท้ายที่สุดสาขาดังกล่าวได้กลายเป็นประเด็นความสนใจของรัฐบาลกัมพูชาอย่างมาก (Vannarith Chheang, 2009. p.96)

ทั้งนี้ โฉมหน้าการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐมุ่งเน้นด้านทักษะวิชาชีพเฉพาะ (การปฏิบัติ) เพื่อสร้างองค์ความรู้ขั้นสูงด้านวิชาชีพอีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อรองรับและตรึงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ (Hun Sen, 1 July 2000) ด้วยเหตุนี้ความมุ่งหวังด้านบุคคลากรที่มีความสามารถด้านการปฏิบัติงานจึงเกิดสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาเพื่อสร้างบุคคลากรในวิชาชีพการท่องเที่ยวเกิดขึ้นและเข้าสู่ตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้น

ขณะเดียวกัน รัฐบาลกัมพูชาก็พยายามผลักดันด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่าน 1) การผลักดันให้ประชาชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมในฐานะผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้งธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหาร และการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวตามเมืองต่างๆ 2) ส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพครูในสาขาการท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น 3) ปรับปรุงความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เป็นไปตามกรอบความร่วมมือทางวิชาชีพการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น 4) เพิ่มหรือขยายหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นทั้งด้านเวลาและข้อจำกัดของผู้เรียนมากขึ้น และ 5) เพิ่มอัตราส่วนเพื่อรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการมากขึ้น ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความต้องการของตลาดและขีดความสามารถในการรองรับของสถาบันการศึกษาและบุคคลากร (ครูหรืออาจารย์) ขององค์นั้นๆเป็นสำคัญ (Asian Development Bank, 2017, p.15) ขณะเดียวกันรัฐบาลยังเดินหน้าเกี่ยวกับการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับแรงงานด้านการท่องเที่ยวสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การเคลื่อนย้ายแรงงานและการพัฒนาทักษะที่ขาดแคลน ในที่นี้หมายถึงทักษะการบริหารจัดการและการให้บริการระดับมืออาชีพ ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นย้ำเป็นพิเศษสำหรับบุคคลากรทางการท่องเที่ยวของชาติที่พึงมีคุณสมบัติดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวให้ได้

2.4 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ สปป.ลาว

2.4.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว

ภายหลังการประชุมใหญ่ครั้งที่ 4 ของศูนย์กลางพรรคในปี ค.ศ. 1984 ที่กำหนดแนวทางเปลี่ยนแปลงประเทศใหม่ในหลายๆด้าน อีกทั้งเปิดกว้างการร่วมมือระหว่างประเทศนั้น ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ค่อยๆเข้ามีมีบทบาทในสังคมลาวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งรัฐบาล สปป.ลาว ได้กำหนดและประกาศจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและกระตุ้นให้ธุรกิจบริการอื่นๆขยายตัวเพิ่มขึ้น ทั้งนี้รัฐบาลลาวได้ทุ่มเทต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การสร้างเส้นทางการคมนาคมขนส่งให้เชื่อมต่อกันภายในประเทศ และเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านต่างๆทั้งเส้นทางการคมนาคมในภาคเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ซึ่งในช่วง 5-6 ปีที่ผ่านมา รัฐบาลได้มีความพยายามขยายด่านเข้า-ออกประเทศให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน ยกเว้นวีซ่า (visa) ให้กับประเทศสมาชิกอาเซียน และขยายสนามบินเพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 14) โดยนัยนี้ การส่งเสริมการท่องเที่ยวนับเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูปเศรษฐกิจของ สปป.ลาว

อย่างไรก็ดี จากผลพวงของความพยายามในการสร้างเส้นทางในการเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้ปัจจุบันนี้ สปป.ลาว มีด่านเข้า-ออก ระหว่างประเทศทั้งสิ้น 19 แห่ง จากจำนวน

ดังกล่าวนักท่องเที่ยวสามารถรับวีซ่าบริเวณด่านชายแดนทั้งสิ้น 13 แห่ง ขณะที่สนามบินนานาชาติใน สปป.ลาว มีทั้งสิ้น 4 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ในนครหลวงเวียงจันทร์ (Vientian) เมืองหลวงพระบาง (Luang Prabang) เมืองสะหวันนะเขต (Savannakhet) และเมืองปากเซหรือเมืองจำปาสัก (Champasak) ซึ่งการขยายเส้นทางการคมนาคมดังกล่าว ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว ขยายตัวอย่างก้าวกระโดด อีกทั้งยังได้หอบเอานักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาเที่ยวชมภายในประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวนั้นส่วนหนึ่งมาจากนโยบายผ่อนปรนการเข้าเข้าออกประเทศจากการยกเว้นวีซ่าให้กับประเทศสมาชิกอาเซียน 8 ประเทศ ขณะเดียวกันก็มาจากการยกเว้นวีซ่าให้กับพลเมืองของประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี ประเทศรัสเซีย และประเทศมองโกเลียอีกด้วย (ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ, 2011, น. 15)

สำหรับแผนงานการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เงินทุนในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานส่วนใหญ่มาจากการกู้ยืมเงินจากธนาคารระหว่างประเทศและเงินทุนสนับสนุนจากกลุ่มประเทศที่ร่วมลงทุนในการจัดสร้างถนนเส้นทาง R3[2] เส้นทางหมายเลข 8[3] เส้นทางหมายเลข 9[4] เส้นทางหมายเลข 12[5] และเส้นทางหมายเลข 18B[6] การสร้างสะพานข้ามแม่น้ำโขง การปรับปรุงและก่อสร้างเส้นทางเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยว การปรับปรุงและการก่อสร้างสนามบิน การก่อสร้างระบบไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ และอื่นๆอีกมากมาย นอกจากนั้นก็มีการเชื่อมโยงด้านการบินระหว่างตัวเมืองที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของแต่ละประเทศด้วย (ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ, 2011, น. 15)

จากการประกาศนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวนั้น ได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กล่าวโดยรวมนับตั้งแต่ปี 1990 ถึงปี 2005 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว นั้นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 27.61 ต่อปี กล่าวคือในปี 1990 มีตัวเลขนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 14,400 คน ปี 1991 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 37,113 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ประมาณ 2,250,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ยิ่งไปกว่านั้น ปี 1999-2000 ได้มีประกาศปีท่องเที่ยวลาวเกิดขึ้น การประกาศดังกล่าวยิ่งทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังพิจารณาได้จากอัตรา

---

[2] เส้นทางของไทยเชื่อมโยงไทย - ลาว - จีน คือ กรุงเทพ- เชียงราย-เชียงของ ซึ่งจะข้ามไปยัง สปป.ลาวที่ แขวงบ่อแก้ว - หลวงน้ำทา - บ่อเต็น และเข้าสู่ประเทศจีนที่เมืองบ่อหาน -เชียงรุ้ง- คุนหมิง รวมระยะทางทั้งสิ้น ประมาณ 2,000 กิโลเมตร

[3] เป็นถนนที่แยกออกจากถนนหมายเลข 13 ใต้ ที่บ้านน้ำทอน เมืองปากกระดิ่ง แขวงบอลิคำไซ สปป.ลาว เลี้ยวไปทางตะวันออกของ สปป.ลาว ตัดผ่านส่วนเหนือของเมืองหินบูน แขวงคำม่วน แล้วตัดผ่านเข้าแขวงบอลิคำไซอีกครั้ง ผ่านเมืองคำเกิด ผ่านหลักซาวไปสู่ด่านน้ำพาว ซึ่งเป็นด่านชายแดนลาว - เวียดนาม รวมระยะทาง 130 ก.ม. ผ่านด่านโกวโถวของเวียดนาม เดินทางอีก 105 ก.ม. เพื่อเข้าสู่เมืองวินห์ซึ่งเป็นเมืองสำคัญทางตอนกลางของเวียดนาม

[4] เป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่เชื่อมต่อจากสะหวันนะเขตของ สปป.ลาวไปสู่ชายแดนเวียดนามที่ลาวบาว ก่อนจะไปบรรจบกับเส้นทางหมายเลข 1 ของเวียดนามสู่ท่าเรือน้ำลึก โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาให้เป็นเส้นทางเศรษฐกิจที่สำคัญอีกเส้นทางหนึ่งที่จะทำให้พื้นที่ที่มีการพัฒนาน้อย ซึ่งตั้งอยู่บนเขตแนวดังกล่าวได้มีการพัฒนามากขึ้น

[5] เป็นทางหลวงแผ่นดินสายรองประธานที่เป็นเส้นทางคมนาคมสำคัญที่เชื่อมระหว่างภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย สายทางเริ่มต้นที่สะพานมิตรภาพไทย-พม่า อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และสิ้นสุดที่อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร มีระยะทางตลอดทั้งสายรวม 793.391 กิโลเมตร ซึ่งรัฐบาลได้วางแผนให้เป็นหนึ่งในถนนสายเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก ที่เชื่อมระหว่างเมืองเมาะลำเลิง ประเทศพม่า และเมืองดานัง ประเทศเวียดนาม

[6] เป็นเส้นทางที่เชื่อมจากช่องทางเบ่ออี (จังหวัดกอนตุม เวียดนาม) ถึงใจกลางเมืองปากเซ (แขวงจำปาสัก) เมืองใหญ่อันดับที่สองของลาว มีระยะทางเกือบ 350 กิโลเมตร ซึ่งถนนเส้นนี้เป็นระเบียงตะวันออก-ตะวันตกเชื่อมต่อจากไทยผ่านลาวถึงเวียดนาม สามารถออกทะเลตะวันออกได้

ตัวเลขนักท่องเที่ยวในปี 2000 ที่มีจำนวนถึง 737,208 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ทั้งสิ้นประมาณ 113,898,285 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีนี้ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดให้อยู่ให้เป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจให้กับประเทศและเป็นอุตสาหกรรมการส่งออกสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

ต่อมาในปี 2004 สปป.ลาว ได้ถูกคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพการจัดงานการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งการเป็นเจ้าภาพจัดงานดังกล่าว ถือเป็นการกระตุ้นอัตราตัวเลขของนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเคย เนื่องจากพบว่าในปีดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว จำนวนทั้งสิ้น 894,806 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศลาวทั้งสิ้น 118,947,707 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยยังคงถือเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจและการส่งออกเป็นอันดับต้นๆของ สปป.ลาว ขณะที่ ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,905,315 คน สร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว สูงถึง 146,770,074 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในปี 2009 เป็นปีที่เกิดวิกฤติการเงินของโลก ในปีนี้นักท่องเที่ยวในหลายประเทศมีจำนวนลดลง ทว่าใน สปป.ลาว พบยังคงมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้อิงตามอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ดีหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว อย่างต่อเนื่องนั้น องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติคาดการณ์ว่าปี 2010 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 2.2 ล้านคน และปี 2015 จะมีถึง 3.4 ล้านคน ขณะเดียวกันในปี 2020 คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 3 ล้านคน ซึ่งจะก่อให้เกิดเม็ดเงินเฉลี่ยถึง 300-400 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

นับตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา กล่าวได้ว่ารัฐบาลลาวมีความพยายามอย่างสูงสำหรับการพัฒนาปรับปรุงโครงร่างการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้แขนงวิชาการท่องเที่ยว ทว่ายังคงเป็นเรื่องที่ท้าทายสำหรับรัฐบาลของ สปป.ลาว เนื่องจากโครงการดังกล่าวยังขาดเสถียรภาพเพราะต้องเผชิญหน้ากับภาวะความไม่เสถียรภาพทางการเมือง วิกฤติการเงินและเศรษฐกิจของโลก อย่างไรก็ตาม รัฐบาล ปี 1992 สปป.ลาว ก็ไม่ได้ลดความพยายามดังกล่าว ในทางกลับกันรัฐบาลยังมุ่งมั่นที่จะจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติให้เกิดขึ้น ซึ่งต่อมาได้มีมติ ลงเลขที่ 100/นย ลงวันที่ 23/12/1992 กำหนดให้แขนงวิชาการท่องเที่ยวเป็นองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Administration) เทียบเท่ากับกรม ที่สำคัญไปกว่านั้นคือในปี 2004 รัฐบาลยังได้มีมติอีกครั้ง ลงเลขที่ 91/นย ลงวันที่ 30/06/2004 โดยได้ยกระดับองค์การท่องเที่ยวให้เทียบเท่ากับทบวง โดยมีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานและมีงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการจนสามารถยกฐานะให้เป็นทบวงขั้น 1 ซึ่งการยกฐานะขึ้นดังกล่าวถือเป็นเหตุการณ์ที่มีความหมายสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวลาวในยุคโลกาภิวัตน์และการเชื่อมโยงเศรษฐกิจกับบรรดาประเทศในภาคพื้นและในโลกของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 16)

ระยะต่อมา รัฐบาลลาวได้มีมติให้ออกกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองการท่องเที่ยว ซึ่งถูกรับรองในกองประชุมสามัญครั้งที่ 8 ของสภาแห่งชาติชุดที่ 5 ที่จัดขึ้นในเดือนพฤศจิกายน ในปี 2005 การออกกฎหมายคุ้มครองการท่องเที่ยวดังกล่าวได้ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ทวีบทบาทขึ้นมามากและมีความสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อ สปป.ลาว และต่างประเทศด้วย กระทั่ง 2 ปีถัดมาภายหลัง

การประกาศใช้กฎหมาย โดยอิงจากมติเลขที่ 91/นย ลงวันที่ 30/06/2004 พบว่า องค์การท่องเที่ยว-แห่งชาติได้ปรับปรุงตนเองทั้งในด้านองค์ประกอบการจัดตั้ง เช่น การสนับสนุนบุคลาการทางการท่องเที่ยวในตำแหน่งต่างๆเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของการคุ้มครองบริหารจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่นับวันยิ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยการพัฒนาปรับปรุงดังกล่าวได้ถูกผลักดันลงสู่ระดับภูมิภาค แขวง และเมือง ทั้งนี้รูปแบบของการผลักดันนโยบายนั้นอยู่ในรูปของการจัดตั้งหน่วยงานการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งหลายแขวงก็ได้ยกระดับจากสำนักงาน (ຫ້ອງການ) ไปสู่กรมการท่องเที่ยวระดับแขวง (ພະແນກ) และในหลายแขวงยังได้จัดประชุมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพื่อปลูกจิตสำนึกเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้กับหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชนอื่นๆที่เกี่ยว โดยเฉพาะกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวต่างๆ (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 16)

จากข้อมูลสถิติตัวเลขนักท่องเที่ยวของ Asian Development Bank ได้เผยให้เห็นว่านักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นหลัก ซึ่งในปี 2015 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4.68 ล้านคน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากจำนวนตัวเลขในปี 2014 คิดเป็น 14 เปอร์เซ็นต์ ทั้งนี้กลุ่มนักท่องเที่ยวหลักที่เข้าไปเที่ยวใน สปป.ลาว คือนักท่องเที่ยวชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 49.6 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวเวียดนาม คิดเป็นร้อยละ 25.4 และนักท่องเที่ยวชาวจีนคิดเป็นทั้งสิ้น 10.9 ส่วนกลุ่มนักท่องเที่ยวตลาดกลางและกลุ่มนักท่องเที่ยวตลาดกลุ่มเป้าหมายระยะไกล (long-hual market) ซึ่งใช้เวลาในการเดินทางมาเยือน สปป.ลาว เกินกว่า 7 ชั่วโมง ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวจากประเทศเกาหลี ฝรั่งเศส และประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเฉลี่ยระยะเวลาในการท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว ประมาณ 7.5 วัน และใช้จ่ายสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 77 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่อยู่ในภูมิภาคเดียวกัน เฉลี่ยระยะเวลาในการท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว ประมาณ 3 วัน โดยจะใช้จ่ายสำหรับการเดินทางท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 43 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา อนึ่ง กลุ่มนักท่องเที่ยวดังกล่าวนั้นจำนวนร้อยละ 33 จะนิยมท่องเที่ยวยังเมืองท่องเที่ยวสำคัญของลาว ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทร์ (Vientian) แขวงสะหวันนะเขต (Savannakhet) และเมืองหลวงน้ำทา (Luang Namtha) เป็นหลัก เหตุผลเพราะนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ต้องการความสนุกสนาน ความบันเทิง การจาริกแสวงบุญตลอดจนการประกอบธุรกิจ นอกเหนือจากนี้บางส่วนยังมีความสนใจเกี่ยวกับเรื่องการพนัน จึงนิยมท่องเที่ยวเพื่อเล่นการพนันในบ่อนพนันบริเวณชายแดนอย่างบ่อนคาสิโนบริเวณแขวงสะหวันนะเขตและแขวงบ่อแก้ว อย่างไรก็ดีปัจจุบันนี้ นครหลวงเวียงจันทร์ เมืองสะหวันนะเขต และหลวงพระบางถือเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของนักท่องเที่ยวต่างชาติ อย่างไรก็ดี พฤติกรรมโดยทั่วของนักท่องเที่ยวต่างชาติดังกล่าวนิยมใช้บริการบริษัททัวร์ในไทย เพราะการเลือกใช้บริการบริษัทนำเที่ยวนอกจากจะได้เที่ยวใน สปป.ลาวแล้ว นักท่องเที่ยวยังได้เที่ยวในประเทศไทยอีกด้วย (2017, p. 7)

ปัจจุบันนี้ สปป.ลาว มีธุรกิจที่พักประเภทเกสต์เฮ้าส์และโรงแรมทั้งสิ้น 2,499 แห่ง ซึ่งมีห้องพักสำหรับบริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 48,386 ห้อง จำนวนดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่เป็นโรงแรมระดับห้าดาว (five-star rated) แต่ภายหลังการเปิดให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาบริหารจัดการและลงทุนเรื่องธุรกิจที่พักมากขึ้น ทำให้ระหว่างปี 2009-2015 ธุรกิจที่พักใน สปป.ลาว กว่า 336 แห่งเข้าร่วมจดทะเบียนธุรกิจที่พักกับรัฐมากขึ้น ขณะที่ธุรกิจนำเที่ยวพบว่าตัวเลขของพนักงานนำเที่ยว

หรือมัคคุเทศก์ก็เริ่มมีใบประกอบวิชาชีพมากขึ้น ซึ่ง Asian Development Bank ระบุว่ามีทั้งสิ้น 604 คนทั้งประเทศ แต่จำนวนดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด ใน สปป.ลาว ยิ่งในสถานการณ์ที่รัฐบาลมีมติให้เปิดสนามบินนานาชาติในหลวงพระบาง (Luang Prabang) ปากเซหรือจำปาสัก (Pakse) สะหวันนะเขต และนครหลวงเวียงจันทร์ กระทั่งพบว่าตลอดทั้งปีมีเที่ยวบินคอยให้บริการนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศทั้งสิ้น 9,900 เที่ยว ซึ่งสามารถขนส่งนักท่องเที่ยวเข้าสู่ สปป.ลาว ได้ทั้งสิ้น 1.16 ล้านคนต่อปี อนึ่ง อัตราดังกล่าวส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการผ่อนปรนเรื่องวีซ่าให้กับพลเมืองจาก 180 ประเทศ และการยกเว้นวีซ่าให้กับพลเมืองของกลุ่มประเทศอาเซียนนั่นเอง (2017, p. 7)

2.4.2 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว

อาจกล่าวได้ว่า “นโยบายจินตนาการใหม่ (New Economic Mechanism)” ซึ่งเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2529 (ค.ศ. 1986) ไม่เพียงแต่จะเป็นการปรับตัวของประเทศเพื่อให้เข้าสู่เศรษฐกิจระบบตลาดที่ให้ความสำคัญต่อกลไกตลาดเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่การขยายการลงทุนจากต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการลงทุนด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ โดยเฉพาะการลงทุนจากต่างประเทศด้านธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารในประเทศลาวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543-2553 มีมูลค่าประมาณ 240.6 ล้านเหรียญสหรัฐ หรือคิดเป็นร้อยละ 2 ของมูลค่าการลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมด (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ, 2555, น.1)

พัฒนาการในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลลาวที่เห็นได้อย่างชัดเจนได้แก่การจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) ให้เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบด้านการกำกับดูแลการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ โดยโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program) เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้การท่องเที่ยวซึ่งให้ความช่วยเหลือองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวทั้งในการวางแผนแม่บททางการท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนการสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ส่งผลให้ในระยะแรกการส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาลให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวบนพื้นฐานของวัฒนธรรมแห่งชาติ (National Culture) และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ โดยจัดตั้งศูนย์ป้องกันและจัดการพื้นที่ลุ่มน้ำ (Centre of Protected Areas and Watershed Management) ในปี พ.ศ. 2536 (ค.ศ. 1993) เพื่ออนุรักษ์วิถีการดำเนินชีวิตของคนในชุมชนตลอดจนการรักษาสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติควบคู่ไปกับการจัดการท่องเที่ยวในเขตการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพแห่งชาติ (National Biodiversity Conservation Areas) หรือเขตคุ้มครองแห่งชาติ (National Protected Areas) รวมจำนวน 20 แห่งทั่วประเทศนั่นเอง

อย่างไรก็ดี ในปี พ.ศ. 2554 รัฐบาลลาวได้นำองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวไปรวมกับกระทรวงแถลงข่าวและวัฒนธรรมเป็น “กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)” (กองเอเชียตะวันออก 2 กรมเอเชียตะวันออก กระทรวงการต่างประเทศ, 2554) ตามนโยบายปรับโครงสร้างหน่วยงานรัฐบาล เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวมีความสอดคล้องกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอีกด้วย

นอกจากนี้ รัฐบาลลาวยังได้มีการผลักดันให้เมืองหลวงพระบางและปราสาทหินวัดพู แขวงจำปาสัก กลายเป็นมรดกโลก (World Heritage) จากองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติในปี พ.ศ. 2538 (ค.ศ. 1995) (Yamauchi and Lee, 1999, p.4) อันส่งผลให้เมืองหลวงพระบางและปราสาทหินวัดพูได้กลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของประเทศลาวจนถึงปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลลาวได้ประกาศคำขวัญเพื่อรณรงค์การท่องเที่ยวว่า “Visit Laos Years 1999-2000” พร้อมทั้งเร่งรัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาถนน การพัฒนาสื่อสารโทรคมนาคมไฟฟ้าและน้ำประปา การสร้างสนามบิน การส่งเสริมการลงทุนเพื่อสร้างโรงแรม ร้านอาหารและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนารูปแบบของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ฯลฯ ส่งผลให้จำนวนของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จากข้อมูลของรัฐบาลลาว พบว่า นับตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมามีจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและรายได้ที่เกิดจากการท่องเที่ยว

2.4.3 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว

ภาวการณ์เติบโตดังกล่าว กลายเป็นหัวเลี้ยวหัวต่อสำคัญในการกระตุ้นรัฐบาลลาวให้เกิดความสนใจและมุ่งมั่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่างเข้มข้น กระทั่งเกิดการจัดตั้งสถาบันหรือหน่วยงานในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกิดขึ้นเพื่อตอบสนองกิจการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของชาติที่เกิดขึ้นอย่างก้าวกระโดดนั้น กล่าวคือการจัดตั้งหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการเกิดขึ้นใน สปป.ลาว หลายแห่ง ทั้งหลักสูตรระดับปริญญาและระดับอาชีวศึกษา ทั้งนี้ จากการทบทวนวรรณกรรมและการสำรวจข้อมูลสถาบันการศึกษาใน สปป.ลาว พบมี ดังนี้

หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Tourism and Hotel Administration) ภายใต้สังกัดคณะวิทยาศาสตร์สังคม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) ภายใต้สังกัดคณะป่าไม้ ส่วนมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) พบว่าเปิดสอนในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติหลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว

ขณะที่ หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา พบมีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ซึ่งเปิดสอนทั้งสิ้น 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่

พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

อนึ่ง การผลักดันเพื่อเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือยกระดับศักยภาพและทักษะการทำงานของบุคคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยศักยภาพที่รัฐบาลมุ่งเน้นและให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign language skills) คุณภาพการให้บริการ (Quality service) และประการสุดท้ายคือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology) (STDP Laos, 2008, p.12)

ทั้งนี้ ทักษะแรกที่รัฐต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ รัฐบาลมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศก็จะยิ่งทำให้การให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขาดประสิทธิภาพ และก็เป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ที่สำคัญยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้ง จึงพบว่าสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและวิทยาลัยอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว หลายแห่งมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่เรียนอยู่ในแขวงต่างๆที่ห่างไกลจากส่วนกลางเข้าถึงภาษาต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับประชาชนทั่วไปใน สปป.ลาว เข้าถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มากขึ้น ฉะนั้น ในบริบทของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร รัฐบาลลาวจึงมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษผ่านจัดการเรียนการสอนระบบดาวเทียมทางไกลโดยอาจารย์ชาวลาว เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภาษาต่างประเทศใน สปป.ลาว (STDP Laos, 2008, p.12)

ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า รัฐบาลให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆสองถึงสามประการ ได้แก่ ประการแรกคุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ประการต่อมาคือบุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจกล่าวคือพนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุข

และรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้น ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน (STDP Laos, pp. 12-13)

ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ สปป.ลาว เพื่อให้สามารถพัฒนาให้ทัดเทียมและเหนือกว่าประเทศต่างๆในภูมิภาค ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอกจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมลาวพบว่า วัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น ก็จะทำให้ขาดความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้ในวงกว้างนั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

ประการสุดท้ายคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ ทว่าการจะนำเอาคุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อขัดข้องอยู่บ้าง เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่

อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจขนาดย่อม ทั้งนี้จะบริหารจัดการโดยกลุ่มผู้ประการรายย่อยหรือผู้ประกอบการเอกชนเป็นหลัก ซึ่งผู้ประกอบการดังกล่าวได้รับการอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการจากหน่วยงานธุรกิจต่างๆด้วยกันเป็นหลัก หรือบางครั้งก็จะได้รับการฝึกอบรมจากอสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ดังนั้น ด้วยระยะเวลาของการฝึกอบรมเป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ รัฐจึงมุ่งเน้นทักษะวิชาชีพอย่างเข้มข้นให้กับกลุ่มผู้ประกอบการใน สปป.ลาว ทั้งนี้จำแนกรายวิชาทักษะเฉพาะวิชาชีพที่รัฐให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆตามแผนกต่างๆ ดังรายละเอียดต่างๆดังนี้

1. โรงแรม (Hotel)/เกสท์เฮ้าส์ (Guesthouse)

สำหรับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ดังนี้

1. ความรู้เรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development)
2. การปฏิบัติการต้อนรับส่วนหน้า (Front desk operations)
3. การจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel managment)
4. การจัดการการท่องเที่ยว (Tourism managment)
5. การตลาดการท่องเที่ยว (Tourism marketing)
6. จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Managing food and beverage)
7. การประกอบอาหารลาวและสูตรอาหารนานาชาติ (Lao cooking and international recipes)

2. ผู้ประการธุรกิจนำเที่ยว (Tour operator)/ ตัวแทนจัดจำหน่ายในธุรกิจนำเที่ยว (Travel agents)

1. การตลาด (Marketing)
2. การจัดการธุรกิจ (Bussiness management)
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (IT for tourism)
4. การเงินเชิงธุรกิจ (Bussiness finance)
5. การจัดการท่องเที่ยว (Tourism management)
6. การจัดทำสัญญา (Contracting)

7. ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (Language skills, chiefly English)

8. การบริการลูกค้า (Customer service)

ทั้งนี้ หากพิจาณาจากความต้องการการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกดังกล่าวข้างต้น สามารถขยายความเกี่ยวกับรายละเอียดของทักษะวิชาชีพในบริบทที่กว้างขึ้น สามารถอธิบายในขอบเขตเนื้อหาดังต่อไปนี้

1. แนวโน้มและการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ (International trends and development within tourism and hospitality)

2. ผลิตภัณฑ์ทางการตลาด (Product marketing)

3. การเงินเชิงธุรกิจ หมายรวมถึงการกำหนดราคา และการจัดการผลตอบแทนและรายได้ (Finance, including pricing, yield and revenue management)

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management)

5. ทักษะการฝึกอบรมและการฝึกทักษะผู้ฝึก (Training and train the trainer skills)

6. การพัฒนาด้านการกำกับดูแล (Supervisory development)

7. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพย์สิน (Facilities and property management)

8. การจัดการการประชุมและการจัดประชุม (Conference and meetings management)

9. คุณภาพสินค้าและบริการ (Product and service quality)

10. ความรู้ความเข้าใจในเชิงข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural understanding)

11. การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวและการจัดการระบบในสาขาย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจที่พัก วัฒนธรรมและมรดก การขนส่ง การบริการอาหาร หัตถกรรม และการค้าปลีก (Tourism operations and systems management in key sub-sectors including accommodation, culture and heritage, transport, food service, crafts and retail)

12. การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental management)

13. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (New product development)

3. แผนกธุรกิจที่พักแรม (Accomodation sector)

3.1 ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ

3.1.1 ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าชาวต่างชาติ

3.1.2 สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นได้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี

3.1.3 มีทักษะด้านแม่บ้าน โดยนัยนี้หมายถึงการบริการเรื่องห้องพักและซักอบรีดได้

3.1.4 รักษาสุขอนามัยที่ดีและตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นหลัก

3.1.5 การรักษาความปลอดภัย

3.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

3.2.1 สามารถควบคุมและดำเนินงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการบริหารงานได้

3.2.2 สามารถดำเนินการบริหารจัดการอัตราผลตอบแทนและมีเทคนิคในการจัดการเงินรายได้

3.2.3 มีความสามารถในการบำรุงรักษาทรัพย์สิน

3.2.4 มีความสามารถในการรักษาความปลอดภัย

4. แผนกการบริการอาหาร (Food sector)

4.1 ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ

4.1.1 มีความรู้และทักษะการประกอบอาหารนานาชาติ

4.1.2 มีความรู้เกี่ยวกับอาหารลาว

4.1.3 มีทักษะการบริการอาหารทั้งรูปแบบการบริการแบบลาวและแบบนานาชาติ

4.1.4 มีระบบการบริการที่ดี

4.1.5 มีทักษะการขายอาหาร

4.1.6 มีสุขอนามัยที่ดีและมีทักษะการนำเสนออาหารและบริการที่ดี

4.1.7 มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ภายในแผนอาหารและเครื่องดื่ม

4.1.8 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องดื่ม

4.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

4.2.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการห้องครัว

4.2.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัยและโภชนาการทางอาหาร

4.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุนและการจัดการของเสีย

4.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมสต็อค (stock control) และการจัดซื้อ

4.2.5 มีความสามารถในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการประกอบอาหารได้อย่างสม่ำเสมอ

4.2.6 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการและให้บริการอาหารแบบบุฟเฟต์

5. แผนกการขนส่ง (Transport sector

5.1 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการขนส่ง

5.2 หมั่นรักษาความสะอาดทั้งพนักงานขับรถและยานพาหนะ

5.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเส้นทางไปยังจุดหมายปลายทาง

6. แผนกผู้แทนจำหน่ายธุรกิจนำเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency and Tour Operations Sector)

6.1 ความรู้และทักษะระดับเสมียนหรือธุรการ

6.1.1 มีทักษะในการสามารถให้บริการนำเที่ยวได้

6.1.2 มีความสามารถออกแบบและวางแผนรายการนำเที่ยวได้

6.1.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

6.1.4 มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

6.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

6.2.1 มีความสามารถในการจัดการนำเที่ยวและการฝึกอบรม
6.2.2 มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ตลอดจนการตลาดบนเว็บไซต์
6.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจำหน่ายไฟฟ้า
6.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเชิงธุรกิจ
6.2.5 มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดและการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

7. แผนกหัตถกรรมและการค้าปลีก (Crafts and Retail Sector)

7.1 มีความสามารถในการออกแบบสินค้าหัตถกรรม
7.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าหัตถกรรม
7.3 มีความสามารถในการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพและการตรวจสอบ
7.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบททางสังคมและงานหัตถกรรม
7.5 มีความสามารถในการจำหน่ายสินค้าและการตลาดหัตถกรรม
7.6 มีความสามารถในการกำหนดราคาสินค้าหัตถกรรม
7.7 มีความสามารถในการจัดแสดงสินค้าหัตถกรรม
7.8 มีความสามารถในการจัดการธุรกิจขนาดเล็ก

2.4.4 ความท้าทายสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว

ประการแรกคือ ด้านคุณภาพ เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรด้านแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการท่องเที่ยวส่วนใหญ่กระจุกตัวในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ซึ่งสถาบันการศึกษาดังกล่าวแม้จะเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ ทว่ายังอาจารย์ผู้สอนยังขาดคุณสมบัติเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยตรง เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่ที่สอนในระดับอุดมศึกษาไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง (Tourism Employment and Education in Lao PDR Summary of Research, 2009, p. 9)

ประการต่อมา ด้านหลักสูตรการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอน ยังพบว่าหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการใน สปป.ลาว มีเนื้อหารายวิชาที่สอนเกี่ยวกับบริบทสังคมของลาวค่อนข้างน้อย เพราะหลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนในปัจจุบันเป็นการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรจากหลักสูตรในประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้านอื่นๆเป็นหลักและสื่อการเรียนการสอนส่วนใหญ่ก็มาจากสถาบันการศึกษาจากต่างประเทศที่เป็นสถาบันการศึกษาของอาจารย์ประจำหลักสูตรสำเร็จการศึกษามา ดังนั้นการนำตำราเรียนของต่างชาติมาสอนและประยุกต์ใช้กับนักศึกษาชาวลาวและบริบทสังคมลาวอาจจะเป็นเรื่องที่เข้าใจยากและไกลตัวสำหรับนักศึกษา ส่วนหนึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในการเรียนภาษาต่างประเทศ ดังนั้นจึงเป็นปัญหาเพราะนอกจากนักศึกษาจะไม่เข้าใจเนื้อหาที่เรียนแล้ว ยังส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอนในชั้นเรียนด้วย (GMS Sustainable Tourism Development Project in Lao PDR, 2009, p.10)

ประการสุดท้ายข้อคืออุปกรณ์การเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกในชั้นเรียน สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการบริการทั้งภาครัฐและเอกชนนั้นทุกต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานสำหรับการฝึกอบรมที่ดี ซึ่งโดยทั่วไปประกอบด้วยห้องเรียน อุปกรณ์บางด้านการเรียนการสอนวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนห้องครัวแบบดั้งเดิมหรือร้านอาหารและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวกับห้องพักสำหรับช่วงการปฏิบัติ แต่กลับพบว่าสถาบันการศึกษาทั้ง

ภาครัฐและเอกชนยังขาดห้องครัวและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับห้องพักสำหรับการฝึกปฏิบัติให้กับนักศึกษา (GMS Sustainable Tourism Development Project in Lao PDR, 2009, p.10)

2.5 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเมียนมาร์

2.5.1 นโยบายและยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์

นับตั้งแต่การเปิดประเทศในปี พ.ศ. 2554 ส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์เป็นที่จับตามองเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแล้วมีนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ให้ความสนใจเดินทางมายังประเทศพม่าเป็นจำนวนมาก การขยายตัวอย่างรวดเร็วดังกล่าวนำไปสู่แผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 เกิดขึ้น

ประเทศเมียนมาร์มีเนื้อที่ประมาณ 676,577 ตารางกิโลเมตร (รัชนีกร บุญหลง, 2537, น. 29) มีเมืองหลวงชื่อกรุงเนปิดอว์ (Nay Pyi Taw) ข้อมูลเมื่อปี พ.ศ. 2555 พบว่า ประเทศเมียนมาร์มีจำนวนประชากร 61.12 ล้านคน ประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ได้แก่ กลุ่มชาติพันธุ์พม่า (ร้อยละ 68) กลุ่มชาติพันธุ์ฉานหรือไทยใหญ่ (ร้อยละ 9) กลุ่มชาติพันธุ์กะเหรี่ยง (ร้อยละ 7) กลุ่มชาติพันธุ์ยะไข่ (ร้อยละ 4) กลุ่มชาติพันธุ์จีน (ร้อยละ 3) กลุ่มชาติพันธุ์อินเดีย (ร้อยละ 2) กลุ่มชาติพันธุ์มอญ (ร้อยละ 2) และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ เช่น ฉิ่น คะฉิ่น ฯลฯ (ร้อยละ 5) (Wikipedia, 2014) โดยประชากรนับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 89) ศาสนาคริสต์ (ร้อยละ 5) ศาสนาอิสลาม (ร้อยละ 4) และศาสนาอื่นๆ (ร้อยละ 2) ทั้งนี้ภาษาราชการได้แก่ภาษาพม่า มีเต็ง เส่ง (U Thein Sein) เป็นประธานาธิบดี

ประเทศเมียนมาร์แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 มณฑล (Division) และ 7 รัฐ (State) ประกอบด้วย (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556 : เว็บไซต์)

1. การปกครองแบบมณฑล ได้แก่ ตะนาวศรี (Tanintharyi) พะโค (Bago) มัณฑะเลย์ (Mandalay) มาเกว (Magway) ย่างกุ้ง (Yangon) สะกาย (Sagaing) และอิระวดี (Ayeyarwady)

2. การปกครองแบบรัฐ ได้แก่ คะฉิ่น (Kachin) กะยา (Kayah) กะเหรี่ยง (Kayin) ฉานหรือไทใหญ่ (Shan) ฉิ่น (Chin) มอญ (Mon) และยะไข่ (Rakhine)

ในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ประเทศเมียนมาร์มีรายได้เฉลี่ยต่อประชากรจำนวน 1,711 เหรียญสหรัฐ (Wikipedia, 2014 : website) โดยประชากรประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 41.7) รองลงมาได้แก่อุตสาหกรรม (ร้อยละ 21.2) และภาคบริการ (ร้อยละ 31.7) ทั้งนี้สินค้าส่งออกของประเทศเมียนมาร์ได้แก่ก๊าซธรรมชาติ ไม้ ข้าว อัญมณี เครื่องนุ่งห่ม และประมง โดยตลาดส่งออกหลักได้แก่ ประเทศไทย (ร้อยละ 33.7) จีน (ร้อยละ 18.8) อินเดีย (ร้อยละ 14.1) และญี่ปุ่น (ร้อยละ 6.6) ขณะที่สินค้านำเข้าได้แก่ ผ้าผืน ปิโตรเลียม ปุ๋ย พลาสติก เคมีภัณฑ์ และเครื่องจักร มีแหล่งนำเข้าหลักได้แก่จีน (ร้อยละ 38.8) ไทย (ร้อยละ 22.6) สิงคโปร์ (ร้อยละ 9.7) และเกาหลีใต้ (ร้อยละ 5.4)

ในด้านนโยบายทางเศรษฐกิจนั้น รัฐบาลเมียนมาร์เริ่มต้นวางแนวทางการปฏิรูปเศรษฐกิจนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ผ่านความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ ได้แก่ ธนาคารโลก (World Bank) ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย และ China Eximbank ของประเทศจีน ที่ให้เงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างหนี้และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของประเทศญี่ปุ่น (Japan International Cooperation) ให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาสาธารณสุข รวมถึงการพัฒนาการเกษตรและการพัฒนาชนบท สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งเกาหลี (Korea International Cooperation Agency) ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเกษตร ด้านป่าไม้ ด้านการประมง และด้านการศึกษา ตลอดจน สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) และสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) ของประเทศไทยที่ให้ความช่วยเหลือทางการเงินและทางวิชาการในด้านการเกษตร การศึกษา และการพัฒนาสวัสดิการสังคม

นอกจากนี้ ภายหลังการเลือกตั้งในปี พ.ศ. 2554 อันนับเป็นการเปิดประเทศของเมียนมาร์ ได้นำไปสู่การทยอยยกเลิกการคว่ำบาตรของประเทศตะวันตก และส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์ได้รับสิทธิประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศมากขึ้น ขณะเดียวกัน รัฐบาลเมียนมาร์เองก็ได้มีการปรับนโยบายทางด้านเศรษฐกิจเห็นได้จากออกกฎหมายการลงทุน (Myanmar Foreign Investment Law) ในปี พ.ศ. 2555 เพื่อกำหนดรูปแบบการลงทุนของชาวต่างชาติ (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงย่างกุ้ง, 2556; กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557, น.2) โดยห้ามมิให้ต่างชาติเข้ามาลงทุน (Negative List) ในธุรกิจซึ่งที่ส่งผลกระทบทางลบต่อวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ โดยมีรูปแบบการลงทุนดังนี้

1. รูปแบบชาวต่างชาติลงทุนร้อยละ 100 เช่น การสื่อสารโทรคมนาคม การเกษตร (ยกเว้น การปลูกพืชสมุนไพรท้องถิ่น ปศุสัตว์ ประมง การเพาะเลี้ยงกุ้ง ฯลฯ)

2. รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจร่วมทุน (Joint Venture) กับธุรกิจเอกชนเมียนมา เพื่อส่งเสริมการถ่ายทอดเทคโนโลยีของต่างชาติให้แก่คนเมียนมาร์ เช่น การผลิตและการกระจายสินค้าประเภทอาหาร (ยกเว้น นม สุรา น้ำดื่ม เส้นด้าย ยาง และพลาสติก) การผลิตหนัง รองเท้าและกระเป๋า การสำรวจและการผลิตเหมืองแร่ขนาดใหญ่ การตั้งโรงงานผลิตโครงสร้างเหล็กเพื่อการก่อสร้างตึกและสะพานคอนกรีต ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ รีสอร์ทและสนามกอล์ฟ บริการขนส่งทางอากาศ บริการท่าเรือ การสร้างและการซ่อมเรือ ธุรกิจโรงพยาบาล และบริการท่องเที่ยว ฯลฯ

3. รูปแบบการร่วมลงทุนโดยให้สัมปทานธุรกิจเอกชนแบบ BOT (Build, Operate, Transfer) หรือต้องขออนุญาตจากหน่วยงานที่รับผิดชอบก่อน เช่น อุตสาหกรรมไม้ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การผลิตเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอน การเพาะเลี้ยงสิ่งมีชีวิตที่มีการตัดต่อพันธุกรรม เป็นต้น

ขณะเดียวกัน รัฐบาลเมียนมาร์ยังได้ออกกฎหมายหลักทางเศรษฐกิจเพิ่มเติม อาทิ กฎหมายธนาคารกลางเพื่อให้เป็นองค์กรอิสระกำหนดนโยบายการเงินของประเทศ กฎหมายตลาดหลักทรัพย์เพื่อจัดตั้งตลาดหลักทรัพย์ และกฎหมายค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้ ผลจากการดำเนินนโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจที่กล่าวมา ทำให้การเจริญเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศที่แท้จริง (Real GDP Growth) เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก โดยประมาณการณ์ว่าจะมีการขยายตัวจากร้อยละ 5.9 ในปี พ.ศ. 2554 เป็นร้อยละ 6.4 ปี พ.ศ. 2555 (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2557 : เว็บไซต์)

งานวิจัยของนวลน้อย ตรีรัตน์ และคณะ (2555, น. 3-5) จากสถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวถึงเมืองศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศเมียนมาร์ในปัจจุบันได้แก่

1. ย่างกุ้ง (Yangon) เป็นเมืองศูนย์กลางทางการค้าในการกระจายสินค้าไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการค้าอัญมณีและการส่งออกไม้สัก และมีนิคมอุตสาหกรรมที่มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภคมากกว่าเมืองอื่นๆ

2. มัณฑะเลย์ (Mandalay) เป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจของพม่าตอนบนและเป็นเส้นทางการค้าระหว่างอินเดียกับจีน นอกจากเป็นเมืองศูนย์กลางทางการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่ง

3. พุกาม (Bagan) เป็นเมืองประวัติศาสตร์ที่สำคัญของเมียนมาร์โดยได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) หรือ ยูเนสโก (UNESCO) ให้เป็น “เมืองมรดกโลก (World Heritage Sites)” และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่รัฐบาลเมียนมาร์ให้การสนับสนุน

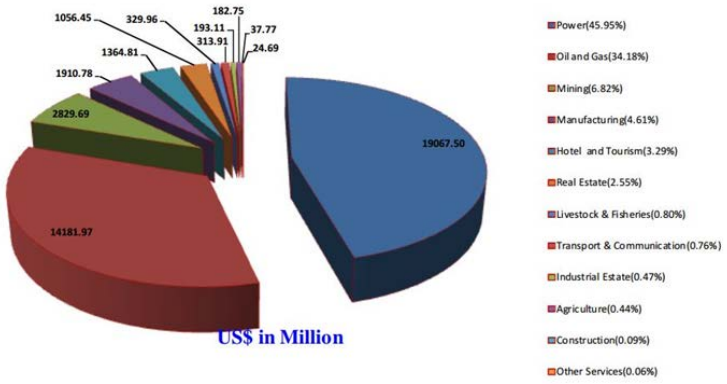
4. เมาะลำไยหรือมะละแหม่ง (Mawlamyine) เป็นศูนย์กลางทางการค้าและเป็นท่าเรือสำคัญทางฝั่งตะวันออกเฉียงใต้ของเมียนมาร์และยังถูกกำหนดให้เป็นเมืองท่องเที่ยวอีกด้วย

5. ซิตต่วย (Sittwe) เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมก๊าซธรรมชาติ โดยรัฐบาลเมียนมาร์ได้อนุญาตให้ประเทศอินเดียลงทุนสร้างท่าเรือน้ำลึกขนาดใหญ่ เพื่อเชื่อมโยงกับอินเดียตะวันออก ผ่านแม่น้ำคาลาดาน (Kaladan)

6. ทวาย (Dawei) เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษและท่าเรือน้ำลึก โดยรัฐบาลเมียนมาร์ได้อนุญาตให้เอกชนของไทยเข้าไปลงทุน

7. มะริด (Myeik) เป็นเมืองท่าทางการประมงและศูนย์กลางการค้าไข่มุกที่สำคัญของเขตตะนาวศรี นอกจากนี้รัฐบาลเมียนมาร์ยังมีแผนในการพัฒนาหมู่เกาะมะริดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในอนาคต

เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ไม่เพียงแต่รัฐบาลเมียนมาร์จะกำหนดเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจของประเทศเท่านั้น แต่เมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจบางแห่ง อันได้แก่ มัณฑะเลย์ พุกาม มะละแหม่งและมะริดยังได้รับการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวอีกด้วย ขณะเดียวกัน รัฐบาลเมียนมาร์ยังได้กำหนดให้เมืองเกาะสอง (Kawthaung) ซึ่งเป็นเมืองชายแดนให้เป็นเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงเมืองมิถิลา (Meikthila) ซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษลุ่มแม่น้ำอิระวดีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและหัตถกรรม อันสะท้อนให้เห็นนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่ชัดเจนของประเทศเมียนมาร์



ภาพที่ 7 สัดส่วนการลงทุนจากต่างประเทศของประเทศเมียนมาร์ พ.ศ. 2555

(**ที่มา**: http://charltonsmyanmar.com/wp-content/uploads/2013/10/CHARLTONS-93756-v1-Myanmar_Mining_Conference_DICA_Presentation.pdf)

จากภาพที่ 7 สรุปได้ว่าสัดส่วนของการลงทุนจากต่างประเทศของประเทศเมียนมาร์ในปีพ.ศ. 2555 ในด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวอยู่เป็นลำดับที่ 5 (ร้อยละ 3.29) มีมูลค่าถึง 1,364.81 ล้านเหรียญสหรัฐ รองจากการลงทุนด้านพลังงาน (ร้อยละ 45.95) น้ำมันและก๊าซธรรมชาติ (ร้อยละ 34.18) เหมืองแร่ (ร้อยละ 6.82) และการผลิตอุตสาหกรรม (ร้อยละ 4.61) ซึ่งนับว่าการโรงแรมและการท่องเที่ยวและเป็นสาขาหนึ่งที่ได้รับความนิยมจากต่างประเทศภายหลังการเปิดประเทศเมียนมาร์เป็นอย่างยิ่ง (Wynn, 2013 : website)

อย่างไรก็ดี ในด้านนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น รัฐบาลเมียนมาร์ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน โดยการพัฒนาโรงแรมและรีสอร์ทระดับมาตรฐาน ทั้งในด้านการลงทุนซึ่งพบว่ามีสถิติการลงทุนจากต่างชาติเพิ่มมากขึ้นทุกปี และในด้านการพัฒนาบุคลากรโดยส่งเสริมให้มีการจัดการเรียนการสอนสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในโรงเรียนระดับนานาชาติตามเขตเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวที่สำคัญ ตลอดจนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ซึ่งไม่มีสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว รวมถึงการสนับสนุนการลงทุนด้านการก่อสร้างสนามกอล์ฟ และสวนสนุกอีกด้วย (กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์, 2555, น. 71)

กระทรวงพาณิชย์ของประเทศไทยได้วิเคราะห์ SWOT ประเทศเมียนมาร์การจัดการประชุม “อนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ได้ว่า ประกอบไปด้วย (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556 : เว็บไซต์)

1. จุดแข็ง

1.1 ประเทศเมียนมาร์เป็นตลาดขนาดใหญ่มีประชากรหนาแน่น ประมาณ 60 ล้านคน

1.2 ประเทศเมียนมาร์มีอาณาเขตติดกับจีน อินเดีย บังกลาเทศ ลาว และไทย ทำให้อยู่ท่ามกลางของกลุ่มประเทศอาเซียน และเอเชียใต้

1.3 ประเทศเมียนมาร์มีความได้เปรียบในการติดต่อการค้า การส่งออกและนำเข้า รวมทั้งการส่งสินค้า ผ่านแดนไปยังประเทศต่างๆ

1.4 ประเทศเมียนมาร์มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านทรัพยากรธรรมชาติ และมีความเหมาะสมในการเป็นฐานการผลิตด้านอุตสาหกรรม

2. จุดอ่อน

2.1 แรงงานของประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่เป็นแรงงานไร้ฝีมือ

2.2 ประเทศเมียนมาร์ขาดผู้ที่มีความรู้ในด้านการทำธุรกิจต่างประเทศ

2.3 ประเทศเมียนมาร์ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน

2.4 ประเทศเมียนมาร์มีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบทางการค้าบ่อยครั้ง

3. โอกาส

3.1 ประเทศเมียนมาร์สามารถกระจายสินค้าไปสู่ประเทศที่สาม รวมทั้งยังสามารถเป็นฐานในการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออกในอนาคต

3.2 การท่องเที่ยวมีศักยภาพสูงสำหรับการพัฒนาและเปิดรับนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

4. อุปสรรค

4.1 ประเทศเมียนมาร์ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและมีความทันสมัย ทำให้ขาดข้อมูลด้านการตลาดรวมทั้งการเงิน

4.2 เส้นทางคมนาคมทางบกมีสภาพชำรุดทรุดโทรมเป็นอุปสรรคต่อการขนส่งสินค้าทั้งภายในและระหว่างประเทศ

2.5.2 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวและการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์

ประเทศเมียนมาร์เริ่มให้ความสนใจการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) โดยการจัดตั้งกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) อันเป็นช่วงเวลาก่อนการเปิดประเทศอย่างเป็นทางการ ในระยะแรกของการ รัฐบาลเมียนมาร์ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการศึกษาวิจัยแหล่งท่องเที่ยวโบราณสถานเพื่อการ “รื้อสร้าง (Redevelopment)” ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tourism) และการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่ม (Niche Tourism) ผ่านการรับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศโดยเฉพาะองค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Program) ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Collins and Lipp, 1992, p. ii) รวมถึงองค์กรพัฒนาเอกชนระหว่างประเทศ เช่น มูลนิธิฮันส์ไซเดลในเมียนมาร์ (Hanns Seidel Foundation in Myanmar) ประเทศเยอรมัน เป็นต้น

ในปี 1996 (พ.ศ. 2539) รัฐบาลเมียนมาร์ในขณะนั้นมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว “Visit Myanmar Year 1996” เนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และรัฐบาลเมียนมาร์มีความพยายามสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของประเทศเมียนมาร์ให้แก่ประชาคมระหว่างประเทศ โดยคาดหวังว่าจะเข้าใจสถานการณ์การเมืองภายในประเทศมากขึ้น (Info Birmanie, 2011, p.2) อย่างไรก็ดี นโยบายดังกล่าวก็ไม่ประสบความสำเร็จสำหรับการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเดินทางเข้ามาประเทศเมียนมาร์มากนัก เนื่องมาจากในช่วงเวลาดังกล่าวยังมีการคว่ำบาตรรัฐบาลเมียนมาร์โดยนานาชาติจากสาเหตุการละเมิดสิทธิมนุษยชน การควบคุมตัวนางอองซาน ซูจี (Aung San Suu Kyi) และความหวั่นเกรงอิทธิพลของรัฐบาลทหาร (Info Birmanie, 2011, pp.3-9)

ประเทศเมียนมาร์กลับมาให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวอีกครั้งภายหลังการเลือกตั้งในปี 2011 (พ.ศ. 2554) โดยให้ความสำคัญกับ “การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Tourism)” ผ่านการออกแถลงการณ์การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบเนปิดอว์ (Nay Pyi Taw Responsible Tourism Statement) ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 ซึ่งหมายถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวที่สามารถเพิ่มรายได้ทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการลดใช้ทรัพยากรในแหล่งท่องเที่ยวจนเกินความจำเป็น เพื่อให้แหล่งท่องเที่ยวเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการพักอาศัยของชาวบ้านและเป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับนักท่องเที่ยวผู้มาเยือน และก่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของประเทศเมียนมาร์ในที่สุด (Häusler and Others, 2012, p.4)

กล่าวได้ว่า นโยบายการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Tourism) ของรัฐบาลเมียนมาร์จึงให้ความสำคัญต่อกระบวนการบริการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อลดความยากจนและการสร้างความรับผิดชอบต่อมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ขณะเดียวกัน การกล่าวถึง

นักท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบ (Responsible Tourist) นั้น รัฐบาลเมียนมาร์ได้นำเสนอควบคู่กับแถลงการณ์การท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบเนปิดอว์ โดยในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 รัฐบาลเมียนมาร์ได้ประกาศ “แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ (Best practices for Foreign Visitors)” ซึ่งเป็นข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้น (Do’s and Dont’s) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ เช่น การกล่าวคำทักทาย การยิ้มแย้ม การเคารพศีรษะ การไม่ใช้เท้าชี้สิ่งของต่างๆ การไม่รบกวนพุทธศาสนิกชนขณะปฏิบัติธรรม ฯลฯ (Valentin, 2012)

ขณะเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2554 สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ยังได้รวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Federation) เพื่อส่งเสริมประเทศเมียนมาร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวภายใต้กระบวนการของการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือนักลงทุนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.12) โดยรวบรวมสมาคมและองค์กรภาคธุรกิจการท่องเที่ยวจำนวน 12 แห่งเข้ามาซึ่งประกอบไปด้วย (Latt, 2013, pp. 25-26)

1. สมาคมนักการโรงแรมเมียนมาร์ (Myanmar Hoteliers Association)
2. สมาคมการเดินทางแห่งสหภาพเมียนมาร์ (Union of Myanmar Travel Association)
3. คณะกรรมการการตลาดเมียนมาร์ (Myanmar Marketing Committee)
4. สมาคมการบริการอย่างมืออาชีพเมียนมาร์ (Myanmar Hospitality Professionals Association)
5. สมาคมภัตตาคารเมียนมาร์ (Myanmar Restaurants Association)
6. สมาคมการขนส่งทางการท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Transportation Association)
7. สมาคมร้านขายของที่ระลึกเมียนมาร์ (Myanmar Souvenir Shops Association)
8. สมาคมการประสานงานท่องเที่ยวภายในประเทศเมียนมาร์ (Myanmar Domestic Tour Operators Association)
9. สมาคมการบริการทั่วไปและนักท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเมียนมาร์ (Myanmar Tourist Healthcare and General Services Association)
10. สมาคมมัคคุเทศก์เมียนมาร์ (Myanmar Tourist Guides Association)
11. สมาคมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Human Resources Development Association)
12. สมาคมนักลงทุนต่างประเทศด้านการโรงแรมเมียนมาร์ (Myanmar Foreign Investment Hoteliers Association)

กล่าวได้ว่า การรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ นับเป็นความก้าวหน้าที่น่าสนใจในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ที่เปิดโอกาสให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการท่องเที่ยว เฉพาะการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบของประเทศ

ถัดมาปี 2013 (พ.ศ. 2556) รัฐบาลเมียนมาร์ร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศประกอบด้วยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่ง

สหประชาชาติ (United Nations Development Program) จัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 (Myanmar Tourism Master Plan 2013-2020) เพื่อเตรียมรองรับนักท่องเที่ยวที่อาจจะเพิ่มสูงสุดประมาณ 7,489,006 คน ในปี พ.ศ. 2563 (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.19) โดยแผนแม่บทดังกล่าวมีวิสัยทัศน์ ดังนี้

> ...เราตั้งใจใช้การท่องเที่ยวทำให้เมียนมาร์เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการพำนัก- เพื่อให้เกิดการจ้างงานมากขึ้นและมีโอกาสทางธุรกิจมากขึ้นสำหรับประชาชนของเราทุกคน โดยที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ตลอดจนร่วมแบ่งปันความหลากหลายทางวัฒนธรรมอันอุดมของเรา เรายินดีต้อนรับอย่างอบอุ่นแด่ผู้ที่ชื่นชมและพึงพอใจกับมรดกของเรา วิถีชีวิตของเรา รวมถึงผู้ที่เดินทางด้วยความเคารพ (We intend to use tourism to make Myanmar a better place to live in - to provide more employment and greater business opportunities for all our people, to contribute to the conservation of our natural and cultural heritage and to share with us our rich cultural diversity. We warmly welcome those who appreciate and enjoy our heritage, our way of life, and who travel with respect.)
>
> (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.23)

ขณะเดียวกัน แผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 ยังได้กำหนดหลักการในการดำเนินการตามแผน กล่าวคือ (Häusler and Others, 2012, p.4)

1. การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจจากสามภาคส่วนทั้งภาคธุรกิจเอกชน ชุมชนท้องถิ่น และประชาสังคม
2. การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเพื่อลดความยากจนในกลุ่มต่างๆ ทั้งผู้ประกอบการในท้องถิ่น คนในชุมชน สตรี และเยาวชน
3. การปกป้องความหลากหลายทางวัฒนธรรมและการรักษามรดกทางวัฒนธรรมของประเทศ
4. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การท่องเที่ยวสามารถแข่งขันกับการท่องเที่ยวจากที่ต่างๆ ในเชิงคุณภาพไม่ใช่ด้านราคา
6. สร้างมาตรฐานทางสุขภาพ และความมั่นคงปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน
7. สร้างความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นแก่ผู้มีส่วนทางการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติจนถึงระดับท้องถิ่น
8. เพื่อพัฒนาขีดความสามารถแก่บุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพด้วยการฝึกอบรมและให้ความรู้
9. เพื่อลดการท่องเที่ยวซึ่งส่งผลกระทบด้านจริยธรรมที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่น่าสนใจก็คือ แผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 ยังได้กล่าวถึงการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์[7] ในด้านต่างๆประกอบด้วย (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, pp.24-33)

1. การเป็นผลิตภัณฑ์และจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวที่ควรพัฒนา โดยกำหนดให้การพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การเที่ยวชมทัศนียภาพ การท่องเที่ยวเทศกาล การท่องเที่ยวเชิงแสวงบุญ การท่องเที่ยวเชิงประกอบอาหาร การท่องเที่ยวงานฝีมือ และการท่องเที่ยวเพื่อทำสมาธิ ซึ่งเมืองที่ถูกกำหนดให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ เชียงตุง (Kyaington) พินอูลุย (Pyin Oo Lwin) สีป้อ (Hsipaw) มรัคอู (Mrauk U) ผะอัน (Hpa-an) ฮากา (Hakha) นัตมาท็อง (Nat Ma Tuang) และเมืองลอยกอ (Loikaw)

2. การเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์ขีดความสามารถและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยการให้ความรู้หรือฝึกอบรมให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวซึ่งประกอบไปด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง นับตั้งแต่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการธุรกิจเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน วิสาหกิจเพื่อสังคม (Social Enterprises) ชุมชนท้องถิ่นและคนยากจน มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และมีมาตรฐานสากล

3. การเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและการบริการ โดยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สอดแทรกอยู่ในผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวต่างๆ ได้แก่ กิจกรรมที่สร้างประสบการณ์แปลกใหม่แก่นักท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว รายการนำเที่ยว และการบริการอื่นๆ ทางการท่องเที่ยว ฯลฯ เพื่อทำให้การท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์มีความหลากหลายและสอดคล้องกับตลาดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ (Creative Market) ตามแนวทางของประชาคมอาเซียน ส่งผลให้นักท่องเที่ยวใช้เวลาพำนักในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเรียนรู้ร่วมกันกับชุมชนเจ้าของบ้านยาวนานขึ้นและบริโภคทรัพยากรในท้องถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงประกอบอาหารและการท่องเที่ยวงานฝีมือ เป็นต้น

กล่าวได้ว่า แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศเมียนมาร์เพิ่งเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2556 นี้เอง โดยประเด็นหลักอยู่ที่การพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้าน ตลอดจนก่อให้เกิดการกระจายผลประโยชน์ให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น

ไม่เพียงแต่ในปี พ.ศ. 2556 จะเป็นปีแห่งการเริ่มต้นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น แต่ยังเป็นปีที่ภาคธุรกิจเอกชนของประเทศเมียนมาร์ให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วม (Community Involvement in Tourism) ซึ่งแตกต่างจากการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community-based Tourism) ตรงที่การท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วมเป็นการท่องเที่ยวที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และคนในท้องถิ่นร่วมมือกันวางแผนและจัดการท่องเที่ยวเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของคนในชุมชน ขณะที่การท่องเที่ยวโดยชุมชนจะเป็นการวางแผนและจัดการท่องเที่ยวด้วยคนในชุมชนเอง เห็นได้จากการที่สหพันธ์การ

[7] โดยแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2563 นิยามการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่าเป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสวมบทบาทเป็นทั้งผู้บริโภคและผู้ผลิตความคิดสร้างสรรค์ และเป็นการท่องเที่ยวที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์สอดแทรกกิจกรรมในชีวิตประจำวันอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและความผูกพันกับคนในท้องถิ่น (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p. 67)

ท่องเที่ยวเมียนมาร์ได้กำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในด้านการท่องเที่ยว (Policy on Community Involvement in Tourism) ที่ประกอบไปด้วย (Myanmar Tourism Federation, 2013, p.11)

1. การท่องเที่ยวที่สร้างการกินดีอยู่ดีให้แก่ชุมชนทุกกลุ่มชาติพันธุ์ อย่างเคารพความเชื่อและวัฒนธรรมของแต่ละชาติพันธุ์

2. การท่องเที่ยวที่ไม่จำกัดวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ต่าง ตลอดจนกิจกรรมและผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในชุมชนต้องสอดคล้องต้องกันระหว่างทรัพยากรที่มีในชุมชนกับความต้องการของนักท่องเที่ยว อาทิ การดูนก การตกปลา การชิมและทดลองปรุงอาหารและเครื่องดื่ม การใช้บริการที่พักและขนส่ง การชมและทดลองงานศิลปะ งานฝีมือวัฒนธรรมและการแสดงต่างๆ (เช่นการเต้นรำ ร้องเพลง เล่าเรื่อง) ตลอดจนการชมการสาธิตวัฒนธรรม เช่น การทอผ้าหรือทำเกษตรกรรม เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวที่คนในชุมชนสามารถเป็นเจ้าของกิจการขนาดกลางหรือขนาดย่อม โดยอาจร่วมมือกับนักลงทุนทั้งภาครัฐและเอกชนก็ได้

ทั้งนี้ สหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์เห็นว่าประโยชน์จากการจัดการท่องเที่ยวที่ชุมชนมีส่วนร่วม ได้แก่ (Myanmar Tourism Federation, 2013, p.12)

1. การบริการทางการท่องเที่ยวในรูปแบบการเรียนรู้และการสื่อความหมาย (Interpretation)

2. สร้างจิตสำนึกแก่เจ้าของบ้านและนักท่องเที่ยวในการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพในท้องถิ่น

3. ลดผลกระทบทางลบต่อธรรมชาติรวมถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม

4. การช่วยเหลือเกื้อกูลที่จะแบ่งปันความรู้ทางวัฒนธรรม

5. การปกป้องโบราณสถานและสิ่งปลูกสร้างทางประวัติศาสตร์

6. การฟื้นฟูมรดกของชุมชน อีกทั้งยังช่วยทำให้ทัศนียภาพของชุมชนมีความงดงาม (รวมถึงมีการจัดการขยะมูลฝอย)

7. กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาชุมชน

8. เป็นการดูแลท้องถิ่นมากกว่าการควบคุมชุมชน

9. สร้างความภาคภูมิใจให้แก่คนในชุมชน

จากนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในด้านการท่องเที่ยวทั้งหมด ทำให้ทราบว่ารัฐบาลและสหพันธ์ การท่องเที่ยวเมียนมาร์ต่างให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมกิจกรรมในชุมชนใน ขณะที่คนในชุมชนเองก็มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และพัฒนามรดกของตนเอง โดยนัยนี้กิจกรรมที่เกิดขึ้นจึงมีความใกล้เคียงกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมกิจกรรมต่างๆ ซึ่งถูกสร้างสรรค์ด้วยคนในชุมชนและสร้างจิตสำนึกร่วมกันระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของบ้านนั่นเอง

อย่างไรก็ดี ความท้าทายที่การท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์โดยเฉพาะการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะต้องประสบ ได้แก่ (Myint, 2013, p.28)

1. การขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการท่องเที่ยวอย่างเป็นมืออาชีพ

2. การพัฒนาขีดความสามารถและทักษะด้านภาษาของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

3. ห้องพักที่ได้มาตรฐานสากลยังมีจำนวนไม่เพียงพอ

4. โครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เช่น ถนน รถไฟ ไฟฟ้า ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวยังมีจำกัด

5. ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยเฉพาะการท่องเที่ยว

6. ประชาชนชาวเมียนมาร์ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอีกเป็นจำนวนมาก

ปัจจุบัน ประเทศเมียนมาร์มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ ตลอดจนองค์กรพัฒนาเอกชนต่างประเทศที่มีส่วนผลักดันให้เกิดนโยบายที่กล่าวถึงการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เป็นหน่วยงานของรัฐบาลเมียนมาร์ในระดับกระทรวงมีหน้าที่ส่งเสริมการลงทุนรวมถึงขึ้นทะเบียนธุรกิจในด้านที่พักและการท่องเที่ยว ทั้งนี้โครงสร้างของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวยังประกอบด้วย กรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Directorate of Hotels and Tourism) มีหน้าที่กำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารจัดการท่องเที่ยวและการบริการ ขณะที่การท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งเมียนมาร์ (Myanmar Hotels and Tourism Services) มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทาง การท่องเที่ยว การให้บริการที่พัก (เฉพาะที่รัฐเป็นเจ้าของ) และการผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.9)

อย่างไรก็ดี ภารกิจหลักของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว ยังได้แก่ (Myanmar Marketing & Research Development, 2012, p.13)

1. การพัฒนาของธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ

2. การพัฒนาและส่งเสริมโอกาสการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

3. การเปิดโอกาสให้ธุรกิจเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว การสร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาเยี่ยมชมอันจะนำไปสู่การเผยแพร่ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ให้เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

4. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ สัมมนา การจัดนิทรรศการ และการฝึกอบรม เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

5. การส่งเสริมอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสในการมีงานทำของคนในท้องถิ่น

6. การกำหนดเป้าหมายนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมายังประเทศเมียนมาร์เป็นจำนวน 1 ล้านคน

7. การให้ความร่วมมือกับองค์กรและประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. สหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Federation) ตั้งขึ้นในปี 2011 (พ.ศ. 2554) จากการรวมตัวกันของสมาคม/องค์กรธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ใน

สาขาต่างๆ จำนวน 12 แห่ง โดยเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีหน้าที่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้ไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการขายกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ สนับสนุนการพัฒนาและให้ความช่วยเหลือนักลงทุนภาคการท่องเที่ยวและบริการ ร่วมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ปัจจุบันสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์มีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายต่างประเทศ (International Division) เพื่อทำหน้าที่ขยายเครือข่ายธุรกิจและดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างชาติ และยังมีชมรมธุรกิจเมียนมาร์ (Myanmar Business Club) เพื่อเชื่อมโยงตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการจากทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (The Pacific Asia Travel Association) อีกด้วย

3. ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) ก่อตั้งขึ้นในปี 1966 (พ.ศ. 2509) มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการการพัฒนาประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกเพื่อลดความยากจนของประชากร ด้วยการให้กู้ยืมเงินทุนและการลงทุนรวมถึงการช่วยเหลือทางเทคนิคและองค์ความรู้เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการด้านสุขภาพ การเงินและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนสนับสนุนให้แต่ละประเทศเตรียมความพร้อมรับมือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันจะนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจที่ทันสมัยของภูมิภาคและโลกในอนาคต

ในส่วนการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์โดยตรงนั้น ธนาคารพัฒนาเอเชียได้ให้ความช่วยเหลือนับตั้งแต่ปี 2012 (พ.ศ. 2555) เป็นต้นมา ทั้งที่สนับสนุนโดยธนาคารพัฒนาเอเชียเอง เช่น การจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556–พ.ศ. 2563 และการช่วยเหลือด้านการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนเป็นความร่วมมือกับประเทศต่างๆ เช่น ความร่วมมือกับประเทศนอร์เวย์ในการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการตามแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์และการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความร่วมมือกับประเทศญี่ปุ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อลดความยากจนในชนบทของประเทศเมียนมาร์ เป็นต้น

4. มูลนิธิฮันส์ไซเดล (Hanns Seidel Foundation) จัดตั้งขึ้นในปี 1967 (พ.ศ. 2510) โดยเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนจากประเทศเยอรมันซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมประชาธิปไตย การสร้างสันติภาพและการพัฒนาในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้มีบทบาทในการพัฒนาประเทศอินโดนีเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ ไทย ลาว และเวียดนาม ทั้งนี้สำหรับความช่วยเหลือในประเทศเมียนมาร์แล้วมูลนิธิฮันส์ไซเดลได้เข้ามาช่วยเหลือตั้งแต่ปี 1994 (พ.ศ. 2547) โดยในปัจจุบันมีความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศเมียนมาร์ทั้งภาครัฐและองค์กรต่างๆ ได้แก่ รัฐสภาเมียนมาร์ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว หอการค้าและอุตสาหกรรม (Union of Myanmar Federation of Chambers of Commerce and Industry) สมาคมผู้ประกอบการสตรีเมียนมาร์ (Myanmar Women Entrepreneurs' Association) และสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์

ทั้งนี้ ความช่วยเหลือของมูลนิธิฮันส์ไซเดลในประเทศเมียนมาร์ เช่น การเตรียมความพร้อมประเทศเมียนมาร์ในการเข้าเป็นสมาชิกอาเซียน การประสานงานรัฐสภาเมียนมาร์ในการเยือนรัฐสภายุโรปในปี พ.ศ. 2555 การร่วมจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556– พ.ศ.2563 ข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้น (Do's and Dont's) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนามรดกรูปธรรมและนามธรรม (Tangible and Intangible Heritage) ของย่างกุ้ง เป็นต้น

2.5.3 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งใน 7 เสาหลักการพัฒนาที่รัฐบาลให้การสนับสนุน เนื่องจากรัฐมองว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการยกระดับเศรษฐกิจของชาติให้เติบโตขึ้นอีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการเปิดประเทศและสร้างปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอกได้ ขณะเดียวกันก็นำไปสู่การจ้างงานหรืออาชีพและรายได้ให้กับประชาชนของชาติในอนาคตด้วย เป็นต้นว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดอาชีพด้านแรงงานในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ แรงงานในธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหารหรือภัตตาคาร ธุรกิจค้าปลีก และสันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิงด้วย

นับตั้งแต่การส่งเสริมและผลักดันด้านการท่องเที่ยวของชาติ พบว่าประเทศเมียนมาร์มีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งตัวเลขล่าสุดในปี 2015 พบมีทั้งสิ้น 4.78 ล้านคน (Asian Development Bank, 2017, p.7) ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้น รัฐบาลเมียนมาร์จึงหันมาผลักดันเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่าจะเดินทางเข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ทิศทางการพัฒนาที่สำคัญคือการพยายามหาระบบและกระบวนการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคการท่องเที่ยว (รวมถึงพนักงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง) การบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ เช่น ผลประโยชน์ของพนักงานการสรรหาคัดเลือกการฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงานแรงจูงใจและค่าตอบแทน ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับการฝึกอบรมและการพัฒนาให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะการศึกษาและความสามารถในการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้ครอบคลุมทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากร

อนึ่ง กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ หน้าที่หลักของกระทรวงแรงงานประการที่ 1) ดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพม่าอย่างเป็นระบบ 2) สนับสนุนการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3) พัฒนาโอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการเอกชนในการท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมประเทศเมียนมาร์ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก 5) กำหนดโซนการท่องเที่ยวและโรงแรม 6) ประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในระดับภูมิภาค มณฑลและเมือง 7) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและทักษะทางเทคนิคของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 8) สร้างงานและยกระดับมาตรฐานการครองชีพผ่านการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และ 9) ร่วมมือกับอาเซียนและประเทศอื่นๆ ในด้านการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.14)

ข้อแตกต่างระหว่างการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์กับประเทศกัมพูชา ลาว และเวียดนามคือ ประเทศเมียนมาร์ยังมีสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวโดยตรงค่อนข้างน้อย ดังนั้นทิศทางการพัฒนาที่สำคัญ รัฐบาลผลักดันองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกรอบหรือมาตรฐานการพัฒนาบุคคลากรในเบื้องต้นทั้งนี้โดยยึดมาตรฐานตามข้อตกลกร่วมกันของกรอบการพัฒนาบุคคลากรวิชาชีพทางการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นหลักให้มากขึ้น ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลได้ดำเนินการดังนี้ (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, pp. 54-55)

การท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 7 เสาหลักเศรษฐกิจของเมียนมาร์ ที่ส่งเสริมการจ้างงานและการขยายตัวทางเศรษฐกิจในวงกว้างมากกว่าภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ การท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีความหลากหลายต่อการจ้างงานและเป็นกิจกรรมที่ลดภาวะความยากจนภายในประเทศ โดยคาดการณ์ว่าภาคการณ์ท่องเที่ยวจะมีการจ้างงานประมาณ 1.5 ล้านตำแหน่ง ภายในปี พ.ศ.2563 โดยมีตำแหน่งใหม่กว่า 2 ล้านตำแหน่งในสายงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในปี พ. ศ. 2573 เมียนมาร์จะมีนักท่องเที่ยวจากเดินทางเข้ามาในประเทศเพิ่มขึ้น 12 ล้านคนต่อปี โดยมีการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยวมากกว่า 2 ล้านคนและมีการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องประมาณ 4 ล้านตำแหน่ง (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 1)

ด้วยเหตุนี้ จากมุมมองทางการศึกษาการฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ อีกทั้งกำหนดบทบัญญัติมาตรฐานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวแห่งสหภาพเมียนมาร์ได้ดำเนินการพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับหลักสูตรการท่องเที่ยวอาเซียน รวมทั้งพัฒนาแนวปฏิบัติต่อการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควบคู่กัน เพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในอาเซียน รวมไปถึงการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยเมียนมาร์มีวิสัยทัศน์ของต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการท่องเที่ยวคือ “การส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นเรื่องการบริการด้วยมิตรไมตรีและการปฏิบัติที่น่าประทับใจ” เพื่อให้การพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีเป้าหมายหลัก 21 ประการ 49 ตัวชี้วัด ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก 3 ข้อ ซึ่งครอบคลุมประเด็นเนื้อหาการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและภาคเอกชน (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.1–2) ซึ่งประกอบไป

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การท่องเที่ยวโดยภาครัฐ

1. สร้างคณะทำงานกำกับดูแลการดำเนินงานของการพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. เสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์และขีดความสามารถในการรองรับของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว

3. ฝึกอบรม เทคนิคและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลอุตสาหกรรม

4. ออกแบบหลักสูตรการอบรมการท่องเที่ยวสำหรับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานราชการและภาคส่วนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

5. ให้การฝึกอบรมเพื่อสนับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศและภูมิภาค

6. ส่งเสริมการรับรู้ของภาคประชาสังคม ในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาตรฐานบุคคลากรด้านการท่องเที่ยว (ASEAN-MRA-TP)

7. ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริหารแหล่งท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทาง ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การศึกษาการท่องเที่ยวและการฝึกอบรม

1. พัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ และอุปกรณ์ในการเรียน
2. เสริมสร้างมาตรฐานการรับรองการฝึกอบรมการท่องเที่ยว
3. พัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนและการฝึกอบรมพนักงาน
4. เสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
5. สร้างโรงเรียนฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวของรัฐในส่วนภูมิภาค
6. ขยายการเข้าถึงการฝึกอบรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการศึกษาและผลกระทบ
7. เสริมสร้างคู่มือการฝึกอบรมและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1. พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับโรงแรมและร้านอาหาร
2. พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับพนักงานการท่องเที่ยว
3. ออกกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่มีความสัมพันธ์กัน
4. เพิ่มความสามารถในการสรรหาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ ลดอัตราการลาออกของพนักงานฝึกหัดรวมทั้งกระตุ้นแรงานอพยพให้คืนถิ่น
5. เพิ่มความท้าทายของทรัพยากรมนุษย์ต่อภาคหัตถกรรม
6. เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการและการบริหารเครือข่ายสมาชิกสภาการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์
7. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเป็นผู้นำของธุรกิจนำเที่ยว

กล่าวโดยสรุป ความท้าทายภายหลังการปฏิรูปนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวประเด็นสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวนั้นมีความจำเป็นและเป็นภารกิจเร่งด่วนที่รัฐบาลควรดำเนินการ กล่าวคือ

ประการแรก คือการเสริมสร้างการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาแรงงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ

ประการที่สอง คือการประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เหมาะสมต่อหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งการขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน และนักเรียนยังไม่มีศักยภาพในการจ่ายค่าฝึกอบรม อีกทั้งขาดการสนับสนุนจากภาคประชนอีกด้วย

ประการที่สาม คือการตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐมากขึ้นต้องสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมการท่องเที่ยวในระดับมัธยมปลายสถาบันเทคนิคและอาชีวศึกษารวมทั้งการศึกษาต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรวางแผนการพัฒนา

บุคคลากรท่องเที่ยวและการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพของครูและผู้ฝึกสอนตลอดจนการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน อุปกรณ์ และห้องสมุด

ประการที่สี่ คือการขาดโอกาสทางการศึกษาภาษาของตนเองซึ่งมีการเรียนภาษามีความเฉพาะเจาะจงมีการเรียนภาษาเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ของตน จึงทำให้การเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองเป็นอุปสรรคต่อการเรียนผ่านภาษาพม่าเป็นหลัก

ประการสุดท้ายคือ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างทางเลือกของวิธีในการส่งสื่อผ่านไปยังผู้เรียน อาทิ ผู้ฝึกสอนที่สามารถเดินทางไปในที่ต่างๆได้ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมไปถึง DVD แอพพลิเคชั่นทางโทรศัพท์ (mobile application) เอกสารการเรียนการสอนทั้งภาษาพม่าและภาษากลุ่มชาติพันธุ์ ม้ง ไทใหญ่ กะเหรี่ยง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในชนบทสำหรับกลุ่มสตรีและกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ ในพื้นที่การท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 20) นั่นเอง

2.6 นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวของชาติและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเวียดนาม

2.6.1 นโยบายและยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามมีการปกครองโดยระบอบสังคมนิยม โดยมีพรรคการเมืองเดียวได้แก่ พรรคคอมมิวนิสต์แห่งเวียดนาม (Communist Party of Vietnam) ที่มีอำนาจสูงสุดตามรัฐธรรมนูญที่ประกาศใช้เมื่อปี 2535 มี สภาแห่งชาติ (National Assembly หรือ Quoc Hoi) ที่มาจากการเลือกตั้ง ปัจจุบันมีประธานาธิบดีชื่อนายเจือง เติ๋น ซาง (Trương Tấn Sang) และนายกรัฐมนตรีชื่อนายเหวียน เติ๋น สุง (Nguyễn Tấn Dũng) ทั้งนี้มีการประมาณการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2556 (ค.ศ. 2013) ประเทศเวียดนามจะมีจำนวนประชากร 89.7 ล้านคน โดยเป็นกลุ่มชาติพันธุ์กิงห์หรือเวียด (Kinh or Viet) ร้อยละ 85.7 ไต่ (Tay) ร้อยละ 1.9 ไท (Tai) ร้อยละ 1.7 เหมื่อง (Mường) ร้อยละ 1.5 เขมร (Khơ me) ร้อยละ 1.4 ฮั้ว (Hoa) ร้อยละ 1.1 หนุ่ง (Nùng) ร้อยละ 1.1 ม้ง (Hmông) ร้อยละ 1 และกลุ่มชาติพันธุ์อื่นๆ ร้อยละ 4.1 ทั้งนี้มีรายได้เฉลี่ยต่อประชากรอยู่ที่ 1,895.58 เหรียญสหรัฐ

แม้ประเทศเวียดนามจะมีรูปแบบเศรษฐกิจแบบสังคมนิยม อย่างไรก็ดี นับตั้งแต่เดือนธันวาคม 1986 (พ.ศ. 2529) เป็นต้นมา รัฐบาลเวียดนามได้ประกาศนโยบายเศรษฐกิจที่ชื่อว่า “โด๋ยเหมย” (Doi Moi) เพื่อปฏิรูประบบเศรษฐกิจแบบกลไกตลาด การลดบทบาทภาครัฐ การเพิ่มบทบาทภาคเอกชน การจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษ (Special Economic Zone) ในภาคต่างๆ เช่น จังหวัดบิ่งเซือง (Binh Duong) เมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City) จังหวัดกว่างนิงห์ (Quang Ninh) จังหวัดนามดิ่งห์ (Nam Dinh) จังหวัดเถื่อเทียนเว้ (Thua Thien Hue) ฯลฯ กระทั่งสามารถดำเนินตามแนวทางเสรีนิยมทางเศรษฐกิจ (Economic Liberalization) ได้

นโยบายปฏิรูปเศรษฐกิจที่ชื่อว่า โด๋ยเหมย ส่งผลให้ประเทศเวียดนามเข้าเป็นสมาชิกองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ อาทิ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of Southeast Asian Nations) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก (Asia-Pacific Economic Cooperation) และองค์การการค้าโลก (The World Trade Organization)เป็นต้น อันส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศเวียดนามมีความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากการมีเศรษฐกิจ

เติบโตเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 7 ต่อปี จนสามารถเปลี่ยนจากเป็นประเทศยากจนมากกระทั่งกลายเป็นประเทศที่มีรายได้ระดับกลางในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี การปฏิรูปเศรษฐกิจจากนโยบายโด่ยเหมยส่งผลให้เกิดปัญหานับตั้งแต่ช่วงพุทธทศวรรษที่ 2550 เป็นต้นมา เห็นได้จากตัวชี้วัดทางเศรษฐกิจด้านมหภาค (Macroeconomic Indicators) ที่สะท้อนให้เห็นประเด็นต่างๆ ได้แก่ (วันวลิต ธารไทรทอง, 2555 : เว็บไซต์)

1. การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด (Current Account) อย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่การประกาศใช้นโยบายโด่ยเหมยเป็นต้นมา

2. การประสบสภาวะเงินเฟ้อสูงที่สุดในทวีปเอเชียถึงร้อยละ 16 ในระหว่างปี พ.ศ. 2551–พ.ศ. 2554

3. การปรับลดค่าเงินหลายครั้งเพื่อหนุนการส่งออก แต่ส่งผลให้นักลงทุนต่างประเทศขาดความเชื่อมั่นในเศรษฐกิจเวียดนามและโยกเงินออกไปลงทุนแหล่งอื่น

4. ทุนสำรองระหว่างประเทศลดลงจากประมาณ 23,000 เหรียญสหรัฐในปี พ.ศ. 2550 เหลือเพียงประมาณ 13,000 เหรียญสหรัฐ ซึ่งส่วนทางกับแนวโน้มทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ในทวีปเอเชีย

5. ประเทศเวียดนามอยู่อันดับที่ 98 ใน 183 ประเทศ จากการจัดอันดับความสะดวกในการเข้าไปดำเนินธุรกิจของแต่ละประเทศโดยธนาคารโลกซึ่งวัดจากตัวชี้วัดด้านการประกอบธุรกิจ เช่น การหาสินเชื่อในการลงทุน ระบบการชำระภาษี การคุ้มครองนักลงทุน ฯลฯ

6. การประสบกับปัญหาพลังงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ

7. การมีต้นทุนค่าขนส่งสินค้าสูง อันเนื่องมาจากการขาดระบบโลจิสติกส์ (Logistics) ที่มีประสิทธิภาพ

8. ราคาอสังหาริมทรัพย์ในเมืองใหญ่ เช่น ฮานอย (Hanoi) และโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City) ปรับตัวสูงขึ้นจนเกินกว่าความสามารถในการซื้อของประชาชน

9. การขยายตัวทางเศรษฐกิจที่ไม่เท่าเทียมระหว่างตัวเมืองกับชนบท รวมถึงปัญหาสังคมต่างๆ ที่รุนแรงเพิ่มขึ้น

10. การเติบโตทางเศรษฐกิจยังคงเป็นการเติบโตแบบไม่มีคุณภาพและไม่ยั่งยืน อีกทั้งยังก่อให้เกิดมลภาวะสูงจากกระบวนการผลิต

11. ไม่สามารถเพิ่มมูลค่าเพิ่ม (Value Addition) ให้กับสินค้าที่ส่งออก อีกทั้งผลิตภาพการผลิต (Productivity) ของภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่ลดลงต่อเนื่อง

จากปัญหาทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ส่งผลให้รัฐบาลเวียดนามมีความจำเป็นในการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจ จากการประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2554 – พ.ศ. 2563 (Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020) โดยตั้งเป้าหมายสำคัญไว้คือ ต้องสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานระดับโลก (World Class Infrastructure) ผลิตแรงงานที่มีฝีมือ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันและองค์กรต่างๆของ “ตลาด” (Strengthen Market-based Institutions) อีกทั้งผลักให้ให้เป็นประเทศอุตสาหกรรมที่ทันสมัยภายในปี พ.ศ. 2563 (Economica Vietnam, 2014 : website) ทั้งนี้แนวทางการปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

ประกอบด้วย 5 แนวทาง ดังต่อไปนี้ (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), 2556, น. 3-4)

1. เร่งกระบวนการพัฒนาอุตสาหกรรมและความทันสมัย ส่งเสริมอุตสาหกรรมและภาคบริการให้มีสัดส่วนในผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศให้มากยิ่งขึ้น แต่ในยุทธศาสตร์ระยะยาวต้องสร้างภาคเกษตรเพื่อให้เป็นฐานให้กับความมั่นคงทางสังคม สร้างความมั่นคงทางอาหารและส่งเสริมชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร

2. ปรับโครงสร้างทางด้านการผลิตและการบริการ โดยให้ความสำคัญกับการสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมและการบริการคุณภาพสูง เพื่อทำให้เวียดนามมีผลิตภัณฑ์ที่แข่งขันได้ในตลาดโลก รวมถึงใช้เทคโนโลยีในการปรับปรุงการผลิตภาคเกษตร สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าเกษตรและเพิ่มผลผลิตต่อไร่เฉลี่ยให้สูงขึ้น

3. ปรับโครงสร้างวิสาหกิจ ปรับปรุงรัฐวิสาหกิจ และพัฒนาวิสาหกิจเอกชน เพื่อให้สามารถเพิ่มศักยภาพในการผลิต มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

4. ให้ความสำคัญกับตลาดภายในประเทศให้มากขึ้น สร้างเครือข่ายการกระจายสินค้าภายในประเทศให้มากขึ้น เพื่อใช้เป็นฐานในการเข้าถึงตลาดโลก เพิ่มตลาดส่งออกให้มากขึ้น และแสวงหาประโยชน์จากความตกลงการค้าเสรีให้มากขึ้น

5. ปรับปรุงกลไกการลงทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการลงทุน รัฐจะเน้นการลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม สนับสนุนการผลิตที่มีมูลค่าเพิ่มและบรรดาอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีที่สะอาด จำกัดอุตสาหกรรมเหมืองแร่ และอุตสาหกรรมที่ใช้พื้นที่และพลังงานมาก และละทิ้งการลงทุนในเทคโนโลยีต่ำซึ่งทำลายสิ่งแวดล้อม

กล่าวได้ว่า แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมและภาคบริการด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการบริการที่มีคุณภาพสูงและได้รับความนิยม ได้แก่ การท่องเที่ยว การเดินเรือ การบิน การสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการสุขภาพนั่นเอง (Economica Vietnam, 2014 : website)

ขณะเดียวกัน การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวยังเป็นการดำเนินงานผ่านความช่วยเหลือของหน่วยงานระหว่างประเทศอีกด้วย เช่น (สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), 2556, น. 7-10)

1. ธนาคารโลก (World Bank) ให้ความช่วยเหลืองบประมาณเพื่อการพัฒนาด้านการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ การเงิน พลังงาน การเกษตร การผลิต การคมนาคมขนส่งและการศึกษา การสร้างความยั่งยืนทางด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม และการสร้างโอกาสสำหรับการดำรงชีวิตของชาวเวียดนาม

2. ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) ให้ความช่วยเหลืองบประมาณเพื่อการพัฒนาสาขาการเกษตรและทรัพยากรธรรมชาติ สาขาการศึกษา สาขาพลังงาน สาขาการคมนาคมขนส่ง สาขาการเงิน และสาขาการจัดหาแหล่งน้ำและโครงสร้างพื้นฐานของเขตเทศบาลและการบริการอื่นๆ

3. องค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของประเทศญี่ปุ่น (Japan International Cooperation Agency) ช่วยเหลือด้านเงินกู้เพื่อพัฒนาโครงการด้านคมนาคมขนส่ง การอำนวยความ

สะดวกด้านการค้าและการลงทุน และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อจัดการกับภัยธรรมชาติและสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง

4. สำนักงานความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งเกาหลี (Korea International Cooperation Agency) ให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข การจัดทำระบบจัดหาแหล่งน้ำดื่ม โครงการก่อตั้งสาธารณสุขขั้นพื้นฐานและอุปกรณ์การแพทย์ เพื่อปรับปรุงการบริการด้านสาธารณสุขและด้านการศึกษา

5. สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ (สพร.) กระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประเทศไทย โดยให้ความช่วยเหลือด้านการเงินและทางวิชาการในสาขาการศึกษา สาขาการเกษตร สาขาสาธารณสุข สาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว

จากข้อมูลในปี พ.ศ. 2555 ประเทศเวียดนามมีสินค้าส่งออกได้แก่ เครื่องนุ่งห่ม โทรศัพท์และชิ้นส่วนโทรศัพท์ น้ำมันดิบ คอมพิวเตอร์ รองเท้าและผลิตภัณฑ์ประมง โดยประเทศที่เป็นตลาดส่งออกหลักได้แก่สหรัฐอเมริกา (ร้อยละ 17.19) ญี่ปุ่น (ร้อยละ 11.43) จีน (ร้อยละ 10.82) เกาหลีใต้ (ร้อยละ 4.89) และมาเลเซีย (ร้อยละ 3.93) ขณะที่สินค้านำเข้า ได้แก่ เครื่องจักร คอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ผ้า น้ำมันสำเร็จรูป เหล็ก โทรศัพท์และชิ้นส่วนโทรศัพท์ โดยมีประเทศที่นำเข้าหลักได้แก่ จีน (ร้อยละ 25.31) เกาหลีใต้ (ร้อยละ 13.62) ญี่ปุ่น (ร้อยละ 10.19) ไต้หวัน (ร้อยละ 7.47) และไทย (ร้อยละ 5.10)

ในส่วนการนำแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์มาปรับใช้ในการปฏิรูปเศรษฐกิจของประเทศเวียดนามนั้น แม้รัฐบาลเวียดนามจะไม่มีนโยบายเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์โดยตรง แต่พบว่ามีการกล่าวถึงเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์โดยเรียกว่าเป็น “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry)” และ “อุตสาหกรรมวัฒนธรรม (Cultural Industry)” ซึ่งพบว่ารัฐบาลเวียดนามยังได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศต่างๆ เพิ่มเติม เช่น

1. บริติช เคานซิล (British Council) จากประเทศอังกฤษ ร่วมกับศูนย์ส่งเสริมการค้าและการลงทุนเมืองโฮจิมินห์ (The Ho Chi Minh City Investment and Trade Promotion Center) ซึ่งให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษารัฐบาลเวียดนามในการประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนของอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ อีกทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์โดยสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับเครือข่ายผู้ประกอบการธุรกิจสร้างสรรค์เวียดนาม (Vietnam Creative Entrepreneur Network) สถาบันการศึกษาระดับสูง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยได้มีการส่งเสริมให้จังหวัดบิ่งเซือง (Binh Duong) ซึ่งอยู่ทางตอนเหนือของเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City) ให้เป็นจังหวัดที่มีอุตสาหกรรมสร้างสรรค์โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตงานฝีมือเพื่อการส่งออก งานออกแบบ และการจัดตั้งบริษัทเพื่อผลิตสื่อต่างๆ เป็นต้น (BOP Consulting, 2010, p. 29)

2. องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) หรือยูเนสโก ร่วมกับสถานเอกอัครราชทูตเดนมาร์ก เพื่อส่งเสริมและพัฒนาความรู้เทคนิคให้ประเทศเวียดนามผ่าน สถาบันการศึกษาวัฒนธรรมและศิลปะเวียดนาม (Vietnam Institute of culture and arts studies) เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมวัฒนธรรมนับตั้งแต่ปี 2012 (พ.ศ. 2555) เพื่อให้ประเทศเวียดนามสามารถแข่งขันทางเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ในระดับภูมิภาคและระดับนานาชาติได้ อีกทั้ง

ส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมวัฒนธรรมจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้นอันจะนำไปสู่การเป็นผู้นำในด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทั้งนี้ได้กำหนดเมืองหลักในการพัฒนาอุตสาหกรรมวัฒนธรรม ได้แก่ เมืองโฮจิมินห์ (UNESCO, 2013 : website)

3. สถาบันวิจัยเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชียตะวันออก (Economic Research Institute for ASEAN and East Asia) อันเป็นหน่วยงานในสังกัดสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The Association of Southeast Asian Nations) ได้สนับสนุนทุนวิจัยเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของประเทศเวียดนามในประเด็นต่างๆ ได้แก่ การออกแบบแฟชั่นและสิ่งทอรวมถึงการตกแต่งภายในและการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวได้เสนอให้รัฐบาลเวียดนามส่งเสริมธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ให้มีบทบาทในการพัฒนาอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ผ่านการกำหนดแผนพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2554-2558 (SMEs development plan 2011-2015) (Thanh and Others, 2012, pp. 369-383)

กระทรวงพาณิชย์ของประเทศไทยได้วิเคราะห์ SWOT ประเทศเวียดนามในการประชุม “อนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน” เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม - 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2556 ซึ่งพบว่าประเทศเวียดนามมีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังนี้ (การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน, 2556 : เว็บไซต์)

1. จุดแข็ง

1.1 การเมืองมีเสถียรภาพ จากการที่ประเทศเวียดนามปกครองด้วยระบอบสังคมนิยม มีพรรคการเมืองเพียงพรรคเดียวอันได้แก่พรรคคอมมิวนิสต์แห่งเวียดนาม ทำให้สามารถกำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องได้ ขณะที่ผู้ลงทุนสามารถวางแผนการประกอบธุรกิจและการลงทุนในระยะยาวได้อย่างมีความมั่นใจอีกด้วย

1.2 ค่าจ้างแรงงานมีอัตราต่ำ แม้ว่าต้นทุนแรงงานในประเทศเวียดนามจะเพิ่มขึ้นมาก หากแต่เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ แล้วยังนับว่ามีต้นทุนต่ำกว่า

1.3 แรงงานในวัยหนุ่มสาวที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจานวนมาก ถึงประมาณร้อยละ 60 ของจำนวนประชากรทั้งหมด และยังเป็นแรงงานซึ่งมีการศึกษาที่ดี ทำให้เป็นเป้าหมายของนักลงทุนต่างประเทศโดยเฉพาะ

2. จุดอ่อน

2.1 ขาดแคลนผู้บริหารระดับกลาง อีกทั้งแรงงานที่มีอยู่สามารถตอบสนองความต้องการของโครงการลงทุนจากต่างประเทศได้เพียง 1 ใน 4 เท่านั้น ขณะที่แรงงานซึ่งเพิ่งสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยยังขาดทักษะและไม่มีการฝึกอบรม

2.2 ต้นทุนการลงทุนในประเทศ เวียดนามสูงกว่าในประเทศอื่น ๆ เช่น ต้นทุนด้านวัตถุดิบ ต้นทุนค่าแรงงาน หรือต้นทุนค่าใช้จ่ายการผลิต เป็นต้น

2.3 โครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมสนับสนุนยังมีไม่เพียงพอ

3. โอกาส

3.1 เป็นตลาดขนาดใหญ่ สามารถรองรับสินค้าและบริการจากต่างประเทศได้

3.2 มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง

3.3 นโยบายการส่งเสริมการลงทุนจากต่างชาติ มีการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจพิเศษและให้สิทธิประโยชน์นักลงทุนต่างชาติ

4. อุปสรรค

4.1 มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ อยู่เสมอ

4.2 กฎหมายแรงงานมุ่งคุ้มครองเฉพาะแรงงานท้องถิ่น

4.3 ประชากรทั้ง 3 ภาคของประเทศเวียดนาม มีพฤติกรรมการบริโภคและการดำเนินชีวิตแตกต่างกันตามสภาพภูมิประเทศและภูมิอากาศ

2.6.2 แนวคิดการจัดการการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามได้มีแนวคิดริเริ่มที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่การประกาศนโยบายเศรษฐกิจที่ชื่อว่า “โด่ย เหมย” (Doi Moi) เมื่อปี 1986 (พ.ศ. 2529) เห็นได้จากการจัดโครงการรณรงค์การท่องเที่ยวเวียดนามที่ชื่อ “Visit Vietnam Year” ในปี 1990 (พ.ศ. 2533) แต่ไม่ประสบความสำเร็จเท่าใดนัก เนื่องจากประเทศเวียดนามไม่สามารถจัดการการไหลเข้าอย่างรวดเร็วของนักท่องเที่ยวจำนวนมากได้ อีกทั้งยังประสบปัญหาจำนวนสายการบินไม่เพียงพอและกฎระเบียบการเดินทางเข้าประเทศซึ่งยังคงมีความเข้มงวด (Ng, 2008, pp. 46, 84)

อย่างไรก็ดี นับตั้งแต่ปี 1990 (พ.ศ. 2533) เป็นต้นมา รัฐบาลเวียดนามได้มีความพยายามแก้ปัญหาด้วยการลดการผูกขาดและส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะนครหลวงฮานอย และเมืองโฮจิมินห์ซิตี้ (Suntikul and Others, 2008, p. 75) นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) ในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เพื่อให้เป็นหน่วยงานวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร พร้อมกับกำหนดแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวฉบับต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2538 – 2553 (Vietnam Tourism Master Plan 1995- 2010) ให้ความสำคัญต่อการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศอันจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ประชาชาติของชาวเวียดนาม การกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดการท่องเที่ยว การส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว การปรับปรุงกฎระเบียบและนโยบายทางการท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยว และการส่งเสริมการลงทุนทางการท่องเที่ยวจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น (Sieu, 2012, p.5)

2. แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2543 – 2548 (The National Tourism Action Programme 2000–2005) ให้ความสำคัญในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการรองรับการท่องเที่ยว เช่น ถนน เส้นทางการบิน โรงแรมและบ้านพักตากอากาศ ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ อีกทั้งยังพัฒนาให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความแข็งแกร่งและยั่งยืน ทั้งนี้ในแผนแม่บทดังกล่าวมีคำขวัญเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวคือ “เวียดนาม-จุดหมายปลายทางแห่งสหัสวรรษ (Vietnam-a Destination for the Millennium)” โดยตั้งเป้าหมายเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเป็น 9 ล้านคน กระทั่งสภาการเดินทางและการท่องเที่ยวโลก (World Travel and Tourism Council) คาดหมายว่าประเทศเวียดนามจะมีอัตราการเจริญเติบโตด้านการท่องเที่ยวสูงสุดอันดับ 7 ของโลก ระหว่างปี พ.ศ. 2548 – 2558 เนื่องจากเวียดนามได้ชื่อว่าเป็น

ประเทศที่มีความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยวมากที่สุดแห่งหนึ่งในทวีปเอเชีย (Ng, 2008, p. 87 และ สถาบันเอเชียตะวันออกศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552, น. 42-43)

3. แผนปฏิบัติการการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2549 - 2553 (The National Tourism Action Programme 2006-2010) มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเช่นเดิม แต่เปลี่ยนคำขวัญเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวใหม่ เป็น “เวียดนาม-เสน่ห์ที่มองไม่เห็น (Vietnam - a hidden charm)” ทั้งนี้ในแผนดังกล่าวได้มีการกำหนดพื้นที่นักท่องเที่ยว (Tourist Zones) เป็นสามพื้นที่ ได้แก่ (Ng, 2008, pp. 88-94)

3.1 พื้นที่ภาคเหนือ (Northern Zone) มีเมืองหลักได้แก่กรุงฮานอย (Hanoi) ทั้งนี้รัฐบาลเวียดนามกำหนดให้พื้นที่ภาคเหนือเป็นกลุ่มการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi)- ไฮฟอง (Hai Phong)- ฮาลอง (Halong) คลอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ ถ้ำ หมู่เกาะ ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลโดยเฉพาะอ่าวฮาลอง (Ha Long Bay) อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งศูนย์ธุรกิจการท่องเที่ยว การประชุมสัมมนา และการแข่งขันกีฬา รีสอร์ทเพื่อการพักผ่อนของนักท่องเที่ยวชาวเวียดนามและต่างประเทศริมทะเลสาบของเมืองกาวบั่ง (Cao Bang) ตลอดจนชมหมู่บ้านวัฒนธรรมของกลุ่ม ชาติพันธุ์ในเมืองฮาเตย (Ha Tay)

3.2 พื้นที่ภาคกลาง (Central Zone) เป็นกลุ่มการท่องเที่ยว ได้แก่ เว้ (Hue)–ดานัง (Danang)–ลาวบาว (Lao Bao) ซึ่งมีจุดเด่นได้แก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการอนุรักษ์มรดกทางวัฒธรรม โบราณสถานและการท่องเที่ยวในเขตเมืองเก่าและเขตอนุรักษ์มรดกทางธรรมชาติบริเวณชายฝั่ง ทั้งนี้พบว่าประเทศไทย ลาว มาเลเซีย เมียนมาร์ และสิงคโปร์ยังให้ความสำคัญในการพัฒนาการคมนาคมเชื่อมโยงกับพื้นที่ภาคกลางอีกด้วย

3.3 พื้นที่ภาคกลางตอนใต้และภาคใต้ (South - Central and Southern Zone) มีเมืองหลักได้แก่ นครโฮจิมินห์ซิตี้ (Ho Chi Minh City) ซึ่งมีพัฒนาด้านการท่องเที่ยวมากที่สุดในประเทศเวียดนาม โดยมีกลุ่มการท่องเที่ยวถึงสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City)- ญาจาง (Nha Trang) - ดาลัต (Da Lat) กลุ่มเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City)-เกิ่นเทอ (Can Tho)-เกียนยาง (Kien Giang) และกลุ่มเมืองโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh City)- เบียนฮวา (Bien Hoa)- หวุงเต่า (Vung Tau) ทั้งนี้ จุดเด่นของกลุ่มการท่องเที่ยวนี้ได้แก่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมโดยเฉพาะหมู่บ้านวัฒนธรรมในเมืองดาลัต (Da Lat) แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติโดยเฉพาะอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Sub-region) แหล่งท่องเที่ยวเดินเรือและภูเขา แหล่งท่องเที่ยวเชิงกีฬาชายหาด ตลอดจนยังเป็นศูนย์กลางความบันเทิง (Entertainment Centre) เมืองโฮจิมินห์ด้วย

4. แผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2554 – 2563 (Vietnam Tourism Master Plan 2011- 2020) ยังคงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มรายได้ประชาชาติของประเทศเวียดนามให้สูงมากขึ้นอย่างมีคุณภาพจนกระทั่งเกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม นอกจากนี้ในแผนแม่บทฉบับนี้ยังมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพ มีความสามารถในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนด้วยการรักษาคุณค่าของวัฒนธรรมการคุ้มครองทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การส่งเสริมการลงทุนในแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพทั้งในด้านธรรมชาติและวัฒนธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้

ผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบการท่องเที่ยวซึ่งรัฐบาลเวียดนามให้ความสำคัญในการพัฒนา เช่น (Viet Nam Government Port, 2014 : website)

4.1 ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว “สีเขียว (Green” ที่เคารพต่อธรรมชาติและวัฒนธรรมในท้องถิ่น

4.2 ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ภาคต่างๆ และท้องถิ่น

4.3 รูปแบบการท่องเที่ยวทางทะเล (Marine Tourism) การท่องเที่ยวรีสอร์ท (Resort Tourism) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและวัฒนธรรมลุ่มน้ำ (Cultural and River Life Cultural Tourism) การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ (Historical Tourism) การท่องเที่ยวในตัวเมือง (Urban Tourism) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Ecotourism) การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมกิจกรรมหรือประเพณีท้องถิ่นโดยเฉพาะการทำนา และการท่องเที่ยวอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่สูง

4.4 รูปแบบ และการจัดประชุม สัมมนา การจัดแสดงสินค้า และนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions: MICE)

นอกจากนี้ ในแผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2554 – 2563 ยังคาดหวังว่าเมื่อถึงปี 2030 (พ.ศ. 2573) ประเทศเวียดนามจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศจำนวน 18 ล้านคน มีจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศจำนวน 70 ล้านคน ตลอดจนสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวประมาณ 40-50 พันล้านเหรียญสหรัฐ อีกด้วย (Sieu, 2012, p.8)

อาจกล่าวได้ว่ารูปแบบการท่องเที่ยวซึ่งปรากฏในแผนแม่บทการท่องเที่ยวเวียดนาม พ.ศ. 2554–2563 บางรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมกิจกรรมหรือประเพณีท้องถิ่นโดยเฉพาะการทำนา ตลอดจนการท่องเที่ยวอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ในพื้นที่สูงนั้น มีส่วนคล้ายคลึงกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งประเทศเวียดนามเรียกว่า Du lịch sáng tạo พอสมควร อย่างไรก็ดี แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของประเทศเวียดนามยังคงเป็นเพียงข้อเสนอที่เพิ่งเริ่มต้นขึ้นเมื่อไม่ถึง 5 ปีที่ผ่านมานี้เอง และยังไม่ถูกจัดเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่จะได้รับการพัฒนาอย่างชัดเจนเท่าใดนัก

บทความเรื่อง “Du lịch sáng tạo (creative tourism) và khả năng ứng dụng ở Việt Nam (Creative Tourism and How to Apply in Vietnam)” โดย Nguyễn Thủy และคณะเมื่อปี พ.ศ. 2555 (ค.ศ. 2012) เป็นเพียงข้อเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในหมู่บ้านหัตถกรรม (Làng Nghề) เครื่องปั้นดินเผา ทอผ้า เครื่องหนัง แกะสลัก งานไม้ ฯลฯ ซึ่งมีจำนวน 2,790 หมู่บ้านทั่วประเทศ เพื่อพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเยี่ยมชมและศึกษาหมู่บ้านหัตถกรรมที่ใช้ระยะเวลาประมาณครึ่งวันถึงหนึ่งวัน เช่น ชมเครื่องปั้นดินเผาบ๊าดจ่าง (Bát Tràng) หรือผ้าไหม หวั่นฟุ๊ก (Vạn Phúc) งอบหล่างจวง (Làng Chuông) เป็นต้น แต่พบว่ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวตลอดจนยังไม่สามารถนำเสนอคุณค่าของหมู่บ้านหัตถกรรมได้อย่างดี อีกทั้งขาดการเชื่อมโยงระหว่างนักท่องเที่ยวกับคนในท้องถิ่นรวมถึงยังไม่สามารถแสวงหาผลิตภัณฑ์อื่นนอกเหนือของที่ระลึกที่มีอยู่เพื่อดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวและส่งเสริมคุณค่าของหมู่บ้านหัตถกรรมได้ (Thủy and Others, 2012, p. 271)

อย่างไรก็ดี Thủy และคณะ (2012) ได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเทศเวียดนาม ดังต่อไปนี้ (Thủy and Others, 2012, pp. 273-275)

1. ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการนำเสนอหมู่บ้านหัตถกรรม เพื่อให้มีความน่าสนใจและสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะการที่นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาเทคนิคและกระบวนการผลิตงานหัตถกรรมควบคู่ไปกับการและเปลี่ยนประสบการณ์และวิถีชีวิตของคนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

2. ปรับปรุงกิจกรรมการท่องเที่ยว โดยเพิ่มเติมรายละเอียดต่างๆ เช่น การใช้มัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่สามารถบรรยายให้นักท่องเที่ยวเข้าใจวิถีชีวิตของคนในชุมชนได้อย่างชัดเจน การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวสัมผัสกับงานหัตถกรรมพร้อมกับพูดคุยกับช่างฝีมือในชุมชน นักท่องเที่ยวสามารถทดลองประดิษฐ์หัตถกรรมได้ด้วยตนเอง การให้นักท่องเที่ยวเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางวัฒนธรรมหรือสถานที่ซึ่งมีความสวยงามของหมู่บ้านเพื่อให้นักท่องเที่ยวสัมผัสกับ “จิตวิญญาณ” ของหมู่บ้าน หรือการให้นักท่องเที่ยวรับประทานอาหารพื้นเมืองร่วมกับชาวบ้านมื้อ เป็นต้น

3. ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคทางการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมกับแหล่งวัฒนธรรมในท้องถิ่นเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถพักค้างแรม ณ หมู่บ้านหัตถกรรมและสัมผัสกับพื้นที่ชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นได้

4. การเชื่อมโยงเส้นทางการท่องเที่ยวให้เป็นเส้นทางท่องเที่ยวหมู่บ้านหัตถกรรม เช่น เส้นทางหมู่บ้านเย็บปักถักร้อย ทอผ้าไหม การสานไม้ไผ่ การแกะสลัก งานมุก งานไม้ เครื่องปั้นดินเผา กระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจสู่คนในชุมชน

5. การสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาหมู่บ้านหัตถกรรมกับการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ผลิตสินค้าหัตถกรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละหมู่บ้าน การปรับปรุงรูปแบบผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่กับการอนุรักษ์กรรมวิธีการผลิตแบบดั้งเดิม การวางแผนการผลิตในปริมาณที่เหมาะสม การหาแหล่งวัตถุดิบ การฝึกอาชีพแรงงาน ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสินค้าหัตถกรรมให้แก่คนในชุมชน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นไปเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและสร้างรายได้จากการส่งออกสินค้าหัตถกรรมนั่นเอง

6. รัฐบาลเวียดนามควรสนับสนุนการเผยแพร่ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของหมู่บ้านหัตถกรรมให้เป็นที่รู้จักเพิ่มขึ้น เช่น การจัดกิจกรรมตลาดนัดหัตถกรรมเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์และจำหน่ายอาหารท้องถิ่น การส่งเสริมการค้าปลีกสินค้าหัตถกรรม การจัดแสดงสินค้าในงานประเพณี ตลอดจนการพัฒนาและคุ้มครองตราสินค้าหัตถกรรมที่มีความโดดเด่น เป็นต้น

7. การสร้างความเข้าใจและความตระหนักถึงคุณค่าทางวัฒนธรรมของคนในท้องถิ่นเพื่อให้เกิดการรักษาและสืบทอดวัฒนธรรมควบคู่ไปกับการสร้างมิตรภาพที่ดีในการต้อนรับนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การดึงดูดนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะชาวต่างประเทศให้ความสนใจมาเยือนซ้ำเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ในปัจจุบัน ประเทศเวียดนามมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีส่วนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ เช่น

1. กระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) หรือ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch จัดตั้งขึ้นในปี 2007 (พ.ศ. 2550) โดยการรวมหน่วยงานของรัฐบาล ได้แก่ คณะกรรมการการกีฬาแห่งชาติ (National Sports Committee)

องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Administration of Tourism) คณะกรรมการด้านประชากร ครอบครัว และเยาวชน (Committee for Population, Family and Children) และกรมวัฒนธรรม (Cultural Department) สังกัดกระทรวงวัฒนธรรมและสารสนเทศ (Ministry of Culture and Information) เข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ครอบครัว กีฬาและการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การส่งเสริมวัฒนธรรมพื้นฐาน การปรับปรุงมาตรฐานทางวัฒนธรรมในระดับชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมทั้งในระดับครอบครัวของวัฒนธรรม (วัฒนธรรมครอบครัว) และระดับ 'หมู่บ้านของวัฒนธรรม รวมถึงการจำลองและการอนุรักษ์ส่งเสริมประเพณีและเทศกาลในท้องถิ่น

2. องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) หรือ Tổng cục Du lịch จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เพื่อวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร โดยในปัจจุบันเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) มีหน้าที่โดยสรุปได้ดังนี้ (Tổng cục Du lịch, 2014: website)

2.1 จัดทำกฎหมายและวางแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการห้าปีทางการท่องเที่ยวของประเทศ

2.2 เจรจาต่อรองและการทำสนธิสัญญาทางการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

2.3 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดอันดับสถานธุรกิจที่พักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งท่องเที่ยว ป้ายสื่อความหมาย การบริการนักท่องเที่ยว และบริการขนส่ง

2.4 ตรวจสอบและประเมินผลทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงหามาตรการป้องกันการฟื้นฟูการพัฒนาการแสวงหาผลประโยชน์และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ

2.5 กำหนดเงื่อนไขและขั้นตอนการต่ออายุหรือออกใบรับรองบริษัทนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

2.6 ส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศและการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม

2.7 พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยว การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศ

2.8 ประเมินผลตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ

2.9 จัดทำคู่มือการลงทุนทางการท่องเที่ยว และฐานข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งชาติ รวมถึงข้อมูลการท่องเที่ยวชายแดนและแหล่งท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

2.10 ส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศด้านการท่องเที่ยว

2.11 ออกใบอนุญาตนำเที่ยวของมัคคุเทศก์

2.12 การวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว

2.13 ประสานงานเพื่อป้องกันการทุจริตและการละเมิดกฎหมายทางการท่องเที่ยว

3. องค์การเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands Development Organization) เป็นองค์กรเพื่อการพัฒนาของรัฐบาลประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเข้ามีส่วนร่วมในการ

พัฒนาด้านต่างๆ ของประเทศเวียดนามนับตั้งแต่ปี 1995 (พ.ศ. 2538) ซึ่งมีภารกิจลดความยากจนในประเทศเวียดนามโดยการสนับสนุนการพัฒนาด้านเกษตรกรรม พลังงานทดแทน สุขภาวะและอนามัยน้ำสะอาด ตลอดจนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการตัดไม้ทำลายป่าและความเสื่อมโทรมของป่า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังบริการให้คำปรึกษาด้านการสร้างขีดความสามารถขององค์กรท้องถิ่น อาทิ ให้คำปรึกษาในการดำเนินโครงการ ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลและความรู้ด้านการผลิต ตลอดจนให้คำปรึกษาด้านจัดการโครงการพัฒนาขีดความสามารถในท้องถิ่นอีกด้วย

4. High Impact Tourism Training for the Informal Sector: HITT) เกิดขึ้นในปี 2001 (พ.ศ. 2544) เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนระหว่างประเทศซึ่งดำเนินภารกิจต่อจากองค์การเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands Development Organization) ในการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชนเพื่อลดความยากจนในประเทศเวียดนาม โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลัก ทั้งนี้ภารกิจของ HITT ได้แก่ การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มทักษะในการจ้างงานจากแรงงานนอกระบบ ร่วมกับองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นที่ชื่อว่า REACH เพื่อผลิตบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม และก่อให้เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้หลักสูตรการฝึกอบรม อาทิ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมผู้ประกอบการโฮมสเตย์และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นต้น

5. องค์กร REACH เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นของประเทศเวียดนาม ตั้งขึ้นในปี 2004 (พ.ศ. 2547) ดำเนินงานด้านให้การฝึกอบรมวิชาชีพ การพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพ การให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพ รวมถึงการจัดหางานที่เหมาะสมสำหรับเยาวชนผู้ด้อยโอกาสในประเทศเวียดนาม เพื่อสร้างโอกาสการจ้างงานและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเวียดนาม ทั้งนี้องค์กร REACH ในปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงฮานอย เว้ และดานัง

2.6.3 ทิศทางและความท้าทายของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม

นับตั้งแต่รัฐบาลเวียดนามประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2554–พ.ศ. 2563 (Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020) เพื่อสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานระดับโลก ผลิตแรงงานที่มีฝีมือ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันและองค์กรต่างๆของตลาด การท่องเที่ยวคือหนึ่งในกลไกสำคัญของการพัฒนา ทั้งนี้พิจารณาได้จากแนวคิดส่งเสริมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่การประกาศนโยบายเศรษฐกิจ “โด่ย เหมย” และการจัดโครงการรณรงค์การท่องเที่ยวเวียดนามที่ชื่อ “Visit Vietnam Year” ในปี พ.ศ. 2533 (ค.ศ. 1990) และการจัดตั้งองค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) เพื่อให้เป็นหน่วยงานวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร พร้อมกับกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเด็นที่รัฐบาลให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งนอกเหนือจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ก็คือการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชาตินั่นเอง

ปัจจุบันรัฐบาลเวียดนามขับเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆ ภายหลังที่ปี 2014 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ 7.87 ล้านคน ซึ่งสร้างเม็ดเงินจำนวนมหาศาลให้กับประเทศสูงถึง 195,000 พันล้านเวียดนามด่ง (VND)

ทั้งนี้จากตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติและเงินรายได้ที่เกิดขึ้นจากภาคการท่องเที่ยวนั้น รัฐบาลเวียดนามคาดการณ์ว่าในปี 2030 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศเวียดนามสูงถึง 18 ล้านคน (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

จากจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องดังกล่าว รัฐบาลเวียดนามจึงมุ่งลงทุนกับการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยว โดยผลักดันในรูปแบบการผลิตบุคคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ซึ่งจากข้อมูลรายงานของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) ระบุเกี่ยวกับตัวเลขหลักสูตรการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 284 หลักสูตร จาก 62 มหาวิทยาลัย 80 วิทยาลัยและวิทยาลัยอาชีวศึกษา และ 23 ศูนย์การฝึกอบรม ซึ่งการขยายตัวของหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มข้นและการลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของรัฐบาลเวียดนามอย่างแท้จริง (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

อย่างไรก็ตาม จากจำนวนตัวเลขหลักสูตรและสถาบันการศึกษาตลอดจนสถาบันการฝึกอบรมดังกล่าวนั้น ข้อมูลจากงานศึกษาของเอียน ราวส์ตัน (Ian Ralston) และคณะ (2016, p.2) ระบุว่าจำนวนตัวเลขของผู้เรียนที่สมัครเข้าเรียนในหลักสูตรดังกล่าวทั่วทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 20,000 คนต่อปีการศึกษา

จากการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้นภายในประเทศเวียดนาม พบว่าปัจจุบันประเทศเวียดนามมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านคน ในจำนวนนี้หมายรวมถึงกลุ่มบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอบรมเบื้องต้น หลักสูตรประกาศนียบัตรขั้นสูง และหลักสูตรระดับปริญญา มีทั้งนี้คิดเป็นร้อยละ 47.3 ของ ทว่าจำนวนดังกล่าวมีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรงจากหลักสูตรระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 7.4 เท่านั้น ส่วนร้อยละ 45.3 เป็นบุคคลากรทางการท่องเที่ยวที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะอยู่ในส่วนของแรงงานการผลิตเป็นหลัก

สำหรับทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐมุ่งฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการตามกรอบแนวทางปฏิบัติของภาคีและแนวทางและนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้รัฐก็มุ่งเน้นให้พัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในด้านความสามารถด้านการบริการ ทักษะการปฏิบัติงาน และความสามารถทางภาษาต่างประเทศให้เพิ่มสูงขึ้นตามอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มสูงด้วยเช่นกัน โดยนัยนี้ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพของบริการ นี่เป็นสิ่งสำคัญมากที่รัฐบาลเวียดนามมุ่งเน้นการฝึกอบรมและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น แนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวทั่วโลกยังคงต้องการทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ในกรณีของเวียดนามไม่เพียงแต่ต้องการผลิตบุคคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ไม่เพียงพอในด้านปริมาณเท่านั้น ทว่ายังผลิตบุคลาการที่มีคุณภาพด้วย

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลเวียดนามจึงดำเนินการเรื่อง “แปรนโยบายให้เข้าสู่ชีวิตอย่างเป็นรูปธรรม” เนื่องจากทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวของเวียดนามได้รับการประเมินว่าเต็มไปด้วยศักยภาพ โดยอยู่

อันดับที่ 24 จากจำนวนทั้งหมด 141 ประเทศ แต่ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกลับอยู่อันดับที่ 75 ฉะนั้น แนวทางของกรมการเมืองพรรคเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงให้น้ำหนักในการพัฒนาด้านนี้ พร้อมทั้งวางหน้าที่และมาตรการต่างๆ เช่น เปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึกและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ปรับปรุงโครงสร้างการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพทันสมัยและพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกลไกของเศรษฐกิจเชิงตลาดและการผสมผสานเข้ากับกระแสโลก โดยจะเน้นปรับปรุงระเบียบการและนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงสร้างเทคนิค ผลักดันการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สร้างบรรยากาศที่สะดวกให้แก่สถานประกอบการและชุมชนได้พัฒนาและเน้นพัฒนาแหล่งบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ หนึ่งในทัศนะที่เข้มแข็งซึ่งเป็นก้าวกระโดดของแนวทางนี้คือการท่องเที่ยวก็เป็นแขนงอุตสาหกรรมเศรษฐกิจทั่วไป จำเป็นจะต้องมีหลายภาคส่วนเข้าร่วมและมีเนื้อหาวัฒนธรรมที่ลึกซึ้ง ด้วยเหตุนี้ แม้การพัฒนาการท่องเที่ยวคือหน้าที่ของระบบการเมือง หน่วยงานทุกระดับในสังคม ทว่า สถานประกอบการและเขตชุมชนในท้องถิ่นยังมีความหมายสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือต้องมีแนวทางนโยบายที่เข้าสู่ชีวิต ซึ่งการทำให้ได้เช่นนั้นสำนักงานที่เกี่ยวข้องต้องมี “ความรับผิดชอบในระดับสูงสุด” ทั้งในระดับท้องถิ่น สำนักงาน และหน่วยงาน โดยจะเน้น “การเปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึก แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว” ผลักดันการประชาสัมพันธ์ยกระดับจิตสำนึกของสังคมและประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ

ด้วยเหตุนี้ อาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำหรับภาคการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการรวมตัวระหว่างประเทศในปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาและความท้าทายมากมาย ดังนั้น ความร่วมมือที่เพิ่มขึ้นระหว่างโรงเรียนและธุรกิจและการให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากรัฐบาลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวและช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวมีความเจริญเติบโตคุ้มค่าและยืนหยัดอยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ได้ต่อไป

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

บทที่ 3 เป็นบทนำที่กล่าวถึงระเบียบวิธีวิจัย โดยงานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสหวิทยาการ กล่าวคือเป็นการบูรณาการระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เข้าด้วยกัน โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 วิธีดำเนินการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาประกอบไปด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้นจะเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม สถาบันละ 1 คนรวม 19 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ทั้งนี้หากบางประเทศมีไม่ครบตามจำนวนที่กำหนด จะใช้จำนวนเท่าที่มีเป็นหลัก ประกอบไปด้วย

ตาราง 3.1 จำนวนผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
กัมพูชา	-Royal University of Law and Economics - Royal University of Phnom Penh -Paññasastra University of Cambodia	- PSEI, School of Hospitality and Tourism -National Polytechnic Institute of Cambodia	5
สปป. ลาว	- National University of Laos - Souphanouvong University - Savannakhet University	- Lao National Institute of Tourism and Hospitality (LANITH)	4

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
เมียนมาร์	- Mandalay University - National Management College (NMC)	- School of Tourism Training (STT) - Hotels & Tourism Training Centre HTTC (Yangon)	4
เวียดนาม	- Vietnam National University, Hanoi -National Economics University -Hanoi University Of Culture	- Hue Tourism College (HUTC) -Hanoi Tourism College - Collage of Trade Economic and Technique	6

ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น นโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาการบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ยังมีการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรกโดยแบ่งเป็นผู้สอนจำนวน 2 คน และผู้เรียนจำนวน 2 คน รวม 76 คน ทั้งนี้หากบางประเทศมีไม่ครบตามจำนวนที่กำหนดจะใช้จำนวนเท่าที่มีเป็นหลัก ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ประกอบไปด้วย

ตาราง 3.2 แสดงจำนวนผู้สอนและผู้เรียนสาขาการโรงแรมและ/หรือการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่ในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
กัมพูชา	-Royal University of Law and Economics - Royal University of Phnom Penh -Paññasastra University of Cambodia	- PSEI, School of Hospitality and Tourism -National Polytechnic Institute of Cambodia	20

ตาราง 3.2 (ต่อ)

ประเทศ	สถาบันการศึกษา		จำนวน (คน)
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา	
สปป. ลาว	- National University of Laos - Souphanouvong University - Savannakhet University	- Lao National Institute of Tourism and Hospitality (LANITH)	16
เมียนมาร์	- Mandalay University - National Management College (NMC)	- School of Tourism Training (STT) - Hotels & Tourism Training Centre HTTC (Yangon)	16
เวียดนาม	- Vietnam National University, Hanoi -National Economics University -Hanoi University Of Culture	- Hue Tourism College (HUTC) -Hanoi Tourism College - Collage of Trade Economic and Technique	24

ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) เป็นต้น

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษาที่ปรากฏรายชื่อตามตาราง 2 และ 3 อีกด้วย

ในส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม (Personal and Social Capability) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรผู้เรียนจำนวน 58,040 คนจากงานวิจัยและข้อมูลรายประเทศ ได้แก่

- HRINC (Cambodia) Co., Ltd (2010) เรื่อง Higher Education and Skills for the Labor Market in Cambodia

- Hanh Nguyen และ Manat Chaisawat (2008) เรื่อง Hospitality and Tourism Higher Education in Vietnam

- U Htay Win และ U Aung Chin (2009) จากการนำเสนอในการประชุม Subregional Support for Vocational Training for Small and Medium Tourism Hospitality Sector in the Greater Mekong Subregion เมื่อวันที่ 12-13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ณ ประเทศกัมพูชา

- Soukkongseng Xaignaleuth (2012) จากข้อมูลของ National University of Laos

เมื่อคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397.26 คน คิดเป็น 400 คน ทั้งนี้ได้แบ่งตามสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตาราง 3.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	จำนวนผู้เรียน (คน)	คิดเป็นสัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กัมพูชา	2,442	4.21	17
สปป. ลาว	1,296	2.23	9
เมียนมาร์	7,554	13.02	52
เวียดนาม	46,748	80.54	322
รวม	**58,040**	**100.00**	**400**

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเช่นกัน ดังนี้

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จะเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก หน่วยงานละ 1 คน รวม 24 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่

ตาราง 3.4 ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	ธุรกิจเอกชน		จำนวน (คน)
	การโรงแรม	การท่องเที่ยว	
กัมพูชา	-The Privilege Floor @ Borei Angkor - Heritage Suites Hotel - Belmond La Residence d'Angkor	- 2World Travel (Cambodia) Ltd - Angkor 7th Travel Co., Ltd. - STB Travel & Tours Co., Ltd.	6
สปป. ลาว	- Don Chan Palace Hotel - Green Park Boutique Hotel - Settha Palace Hotel	- Champa Lao Travel - Exotissimo Travel Laos - Asian Trail Lao Co.,Ltd	6
เมียนมาร์	- Belmond Governor's Residence - Bayview - the beach resort - Inle Princess Resort	- Royal Colorful Land Travels and Tours - Good News Travels - Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd	6
เวียดนาม	- The Nam Hải , Hội An - Sofitel Legend Metropole ,Hà Nội - Park Hyatt , Saigon	- Hanoitourist - Công ty du lịch Vietravel - Saigontourist	6

ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หรือไม่ รวมถึงผู้บังคับบัญชามีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนอย่างไรบ้าง

ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอย่างไรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น แห่งละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 48 คน อีกด้วย

นอกจากนี้ ในวัตถุประสงค์นี้ยังใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยจะใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดบน (High-end) ผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่เป็นที่รู้จัก

และได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใดอันจะนำไปสู่การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรกับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการอาเซียนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่พบว่ามีนักท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกอาเซียนที่เดินทางมายังกลุ่มประเทศ CLMVในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 16,435,300 คน (The ASEAN Secretariat, 2015) เมื่อคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.99 คน คิดเป็น 400 คน ทั้งนี้ได้แบ่งตามสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 3.5 แสดงกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	จำนวนนักท่องเที่ยว (คน)	คิดเป็นสัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กัมพูชา	4,210,200	25.62	103
สปป. ลาว	3,752,500	22.83	91
เมียนมาร์	900,200	5.48	22
เวียดนาม	7,572,400	46.07	184
รวม	**16,435,300**	**100.00**	**400**

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน มากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรจากรายงานของ World Tourism and Travel Council (WTTC) ที่ชื่อ Travel& Tourism Economic Impact 2014พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวภาคธุรกิจในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 7,321,500 คน เมื่อคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 399.98 คน คิดเป็น 400 คน ทั้งนี้ได้แบ่งตามสัดส่วนการเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 3.6 แสดงกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจกลุ่มประเทศ CLMV

ประเทศ	จำนวนบุคลากร (คน)	คิดเป็นสัดส่วน (ร้อยละ)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กัมพูชา	1,774,500	24.24	97
สปป. ลาว	386,000	5.27	21
เมียนมาร์	877,500	11.99	48
เวียดนาม	4,283,500	58.5	234
รวม	**7,321,500**	**100.00**	**400**

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย

การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

1. นโยบายระดับท้องถิ่น เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมทั้งสิ้นจำนวน 69 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

- หน่วยงานภาครัฐ ประกอบไปด้วย หัวหน้าหน่วยงานพร้อมผู้แทนจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หน่วยงานละ 1 คน รวม 23 คนได้แก่

ตาราง 3.7 แสดงหน่วยงานภาครัฐซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาครัฐ		
	ท่องเที่ยวและกีฬาฯ	การท่องเที่ยวฯ	พัฒนาสังคมฯ
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานเชียงราย	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหนองคาย	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานอุดรธานี	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	- -สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครพนม	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครพนม	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครพนม
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดมุกดาหาร		- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดมุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสระแก้ว	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครนายก	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสระแก้ว
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานตราด	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตาก	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานตาก	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตาก

ตาราง 3.7 (ต่อ)

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาครัฐ		
	ท่องเที่ยวและกีฬาฯ	การท่องเที่ยวฯ	พัฒนาสังคมฯ
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดกาญจนบุรี	- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานกาญจนบุรี	- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกาญจนบุรี

- หน่วยงานภาคเอกชน ประกอบไปด้วย ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตลอดจนหอการค้าไทยจังหวัดหน่วยงานละ 1คน รวม 13 คนจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ได้แก่

ตาราง 3.8 แสดงหน่วยงานภาคเอกชนซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาคเอกชน	
	สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	หอการค้า
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย	- หอการค้าจังหวัดเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย	- หอการค้าจังหวัดหนองคาย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	-	- หอการค้าจังหวัดนครพนม
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	-	- หอการค้าจังหวัดมุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-	- หอการค้าจังหวัดสระแก้ว
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตราด	- หอการค้าจังหวัดตราด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตาก	- หอการค้าจังหวัดตาก
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี	- หอการค้าจังหวัดกาญจนบุรี

- หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์คัดเลือกจากมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษาซึ่งสอนการท่องเที่ยวในเขตติดกับพื้นที่กลุ่มประเทศ CLMV และอยู่ในกลุ่มเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 สถาบันการศึกษาละ 1 คน รวม 19 คน ได้แก่

ตาราง 3.9 สถาบันการศึกษาซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	สถาบันการศึกษา	
	มหาวิทยาลัย	อาชีวศึกษา
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตเชียงราย	- วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย	- วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	- มหาวิทยาลัยนครพนม	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี - มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	- วิทยาลัยการอาชีพนวมินทราชินีมุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	- วิทยาลัยสารพัดช่างตราด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- มหาวิทยาลัยนเรศวร - มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตตาก	- วิทยาลัยการอาชีพแม่สอด
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- มหาวิทาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	- วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี - วิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี

- หน่วยงานภาคประชาสังคม ประกอบไปด้วย สมาคมหรือผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ สมาคมหรือชมรมการโรงแรม การท่องเที่ยว มัคคุเทศก์อาชีพ หน่วยงานละ 1คน รวม 14 คน ได้แก่

ตาราง 3.10 แสดงหน่วยงานภาคประชาสังคมซึ่งอยู่ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทย

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่อยู่ติดกลับกลุ่มประเทศ CLMV	หน่วยงานภาคประชาสังคม		
	สมาคม/ชมรมการท่องเที่ยว	สมาคม/ชมรมโรงแรม	สมาคม/ชมรมการท่องเที่ยวมัคคุเทศก์
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย	- สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย	- สมาคมโรงแรมไทย (ภาคเหนือตอนบน)	- ชมรมมัคคุเทศก์พหุภาษาเชียงราย
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย	- สมาคมส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย	- สมาคมโรงแรมภาคอีสาน	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	-		- ชมรมมัคคุเทศก์เฉพาะที่นครพนม
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร	- สมาคมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดมุกดาหาร		- ชมรมมัคคุเทศก์เฉพาะที่มุกดาหาร
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว	-ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้ว	- สมาคมโรงแรมไทย (ภาคตะวันออก)	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด	- สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดตราด		-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก	- สมาคมท่องเที่ยวตาก	-	-
เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี	- สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวกาญจนบุรี - สมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวกาญจนบุรี	-	-

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของหน่วยงานระดับประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ อธิบดีหรือผู้แทนจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ว่าการหรือผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อธิบดีหรือผู้แทนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อธิบดีหรือผู้แทน

กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ และผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คน

- หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนประธานหรือผู้แทนหอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย หน่วยงานละ 1 คน รวม 2 คน

- หน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ ประธานหรือนายกสมาคมวิชาชีพด้านการโรงแรมและ/หรือการท่องเที่ยว หน่วยงานละ 1 คน รวม 5 คนประกอบด้วยสมาคมโรงแรมไทย สมาคมการบริหารโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทั้งหมด ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Diamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว ก่อนนำเสนอสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยในรูปเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

3.2 กิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อ

ตาราง 3.11 แผนกิจกรรมหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งผลลัพธ์ (Output) ที่คาดว่าจะได้รับ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	1.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	1.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	1.3 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview)	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา			อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	1.4 การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง	2.1 การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	2.3 การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม	3.1 แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2559	40	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว	4.1 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)	กรกฎาคม 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.2 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)	สิงหาคม 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.3 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)	กันยายน 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.4 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)	ตุลาคม 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.5 สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ	พฤศจิกายน 2559	2	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง
	4.6 ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Diamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการ	ธันวาคม 2559	5	ผศ. ดร. บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และ อ. วรารัตน์ บุญแฝง

วัตถุประสงค์	กิจกรรมหลัก	ช่วงระยะเวลาดำเนินการ	จำนวนวันที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
	ขับเคลื่อนนโยบาย			

หมายเหตุ จำนวนวันที่ใช้เป็นการคาดการณ์จำนวนเวลาที่จะต้องดำเนินการจริง โดยเทียบ 1 วัน เท่ากับ 8 ชั่วโมง อย่างไรก็ตามท่านต้องคำนึงถึงงานประจำที่ท่านมีความรับผิดชอบอยู่ด้วย

3.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับในแต่ละช่วงระยะเวลา (แบ่งเป็นราย 6 เดือน หรือราย 3 เดือน ขึ้นอยู่กับระยะเวลาโครงการ)

ตาราง 3.12 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

เดือนที่	กิจกรรม (Activities)	ผลงานที่คาดว่าจะได้รับ (Outputs)
6 เดือนที่ 1	1. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	1. ได้ข้อมูลนโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา การบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว และผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน
	2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	2. ได้ข้อมูลวิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
	3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา	3. ได้ข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา
	4. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	4. ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
	5. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาค	5. ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

เดือนที่	กิจกรรม (Activities)	ผลงานที่คาดว่าจะได้รับ (Outputs)
	ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว	สอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน และข้อความความต้องการของผู้บังคับบัญชาในการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
	6. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	6. ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวม
	7. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	7. ได้ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
	8. แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว	8. ได้ข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน
6 เดือนที่ 2	1. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)	1. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคเหนือ
	2. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)	2. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
	3. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)	3. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคตะวันออก
	4. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)	4. ได้นโยบายในระดับท้องถิ่นภาคตะวันตก
	5. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ	5. ได้นโยบายในระดับชาติ
	6. ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือDiamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย	6. ได้เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย
	7. จัดทำรูปเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์	7. ได้รูปเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

3.4 แผนการทำงาน

ตาราง 3.13 แผนการทำงาน

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา												
2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา												
3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา												
4. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา												

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว												
6. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว												
7. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว												
8. แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว												
9. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)												
10. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)												
11. สนทนากลุ่มย่อย												

กิจกรรม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
เพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)												
12. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)												
13. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ												
14. ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือ Diamond Model เพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย												
15. จัดทำรูปเล่มงานวิจัยฉบับสมบูรณ์												

3.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ (Outcome/Impact) เมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นที่เป็นรูปธรรม และตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

1. มีรายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัย “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน” จำนวน 5 เล่ม

2. มีเครือข่ายสถาบันทางวิชาการด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างน้อย 19 สถาบัน

3. มีเครือข่ายภาคธุรกิจเอกชนด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV อย่างน้อย 24 หน่วยงาน

4. มีนโยบายอย่างเป็นรูปธรรมในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง (Hub) ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

3.6 ผลงานที่ส่งต่อ สกว. (ผลงานสมบูรณ์ที่ใช้ในการตรวจรับงาน)

1.รายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน” จำนวน 5 เล่ม

3.7 แผนการใช้ประโยชน์ของผลการวิจัย

การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ (นอกเหนือจากรายงานการวิจัย ท่านคาดว่าจะเผยแพร่ผลงานในรูปแบบใด เช่นเป็นบทความในวารสารวิชาการหนังสือ)

1. รายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน”

การใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ โดยเผยแพร่ความรู้ สร้างการตระหนักรู้/การเรียนรู้ให้สังคม (จะใช้ช่องทางสื่อสารสู่สาธารณะด้วยช่องทางใด เช่น บทความในวารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น)

1. การเผยแพร่ในเอกสารสรุปนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศ CLMV แก่สาธารณะ

2. การเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย (นโยบายด้านใด หน่วยงานใดจะเป็นผู้ใช้ประโยชน์)

1. นโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรหน่วยงานที่ได้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ ได้แก่

ตาราง 3.14 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กร

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
ภาครัฐ	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ภาคธุรกิจเอกชน	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - หอการค้าไทยระดับจังหวัดในเขต	- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
	พัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	
ภาควิชาการ	- สถาบันอาชีวศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - มหาวิทยาลัยในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
ภาคประชาสังคม	- สมาคมหรือชมรมการโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- สมาคมโรงแรมไทย - สมาคมการบริหารโรงแรมไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

2. นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรหน่วยงานที่ได้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ ได้แก่

ตาราง 3.15 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
ภาครัฐ	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ภาคธุรกิจเอกชน	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - หอการค้าไทยระดับจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย
ภาควิชาการ	- สถาบันอาชีวศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนา	- มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
	เศรษฐกิจพิเศษ	
ภาคประชาสังคม	- สมาคมหรือชมรมการโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- สมาคมโรงแรมไทย - สมาคมการบริหารโรงแรมไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ช่องทางการส่งข้อเสนอเชิงนโยบายสู่ผู้กำหนดนโยบาย (เช่น การสื่อสารตรงต่อผู้กำหนดนโยบาย การจัด policy dialogue การจัดทำ policy brief)

1.การนำเสนอนโยบายใน “เอกสารสรุปนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศ CLMV” เพื่อนำเสนอผู้กำหนดนโยบาย

2. การนำเสนอนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแก่ผู้กำหนดนโยบายโดยตรง

บทที่ 4

กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

บทที่ 4 จะนำเสนอกระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยเป็นการนำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โครงสร้างหลักสูตร ตลอดจนกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตร เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว อีกทั้งเพื่อฉายภาพให้เห็นสถานการณ์ ปัญหา ตลอดจนความท้าทายของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามอีกด้วย อันจะช่วย ปูพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งจะนำไปสู่การเสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยกลายเป็นศูนย์กลางของการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมต่อไป

4.1 ประเทศกัมพูชา

หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับอาชีวศึกษา โดยหลักสูตรระดับปริญญาตรีนั้น มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh : RUPP) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia : PUC) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management) ส่วนหลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia: NPIC) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism: PSEI) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

1. มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh)

มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management) ในปี 2001 จัดตั้งขึ้นภายใต้ความร่วมมือจากสถาบันการศึกษานานาชาติสองแห่ง ได้แก่ University of Technology เมืองซิดนีย์ ประเทศออสเตรเลีย และ University of Bologna ประเทศอิตาลี ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวเปิดสอนในระดับปริญญาตรี มีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบสหวิทยาการ โดยมุ่งเน้นการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเนื้อหาภาคทฤษฎี หลักสูตรมุ่งเน้นการสร้างความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจ (business management) การวางแผนสิ่งแวดล้อม (environment planning) เศรษฐศาสตร์

(economics) จิตวิทยา (psychology) วัฒนธรรมศึกษา (cultural studies) ภูมิศาสตร์ (geography) การตลาดและการจัดการ (marketing and management) รวมไปถึงวิชาเฉพาะในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอื่นๆด้วย อาทิ การบินและการขนส่ง (airlines and transportation) การปฏิบัติการการท่องเที่ยว (tour operations) การต้อนรับและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว (hospitality and attractions management)

ปัจจุบัน หลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management) มีอาจารย์ประจำหลักสูตรทั้งสิ้น 21 คน ประกอบด้วย อาจารย์ประจำหลักสูตรหลักๆทั้งสิ้น 8 คน และอาจารย์ชั่วคราวทั้งสิ้น 13 คน อนึ่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรหลักในที่นี้หมายถึงผู้ที่ได้รับการยกย่องและรับราชการ ซึ่งได้รับการคัดเลือกอย่างเป็นทางการและได้รับการยอมรับจากกระทรวงศึกษาธิการเยาวชนและกีฬา (MoEYS) ขณะที่อาจารย์ชั่วคราว หมายถึงบุคคลที่มีความรู้ความสามารถหรือเป็นผู้มีชำนาญจากหน่วยงานและสถานประกอบการชั้นนำด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและการบริการในประเทศกัมพูชา ที่ผ่านการยอมรับจากสถาบันการศึกษา ซึ่งมีคุณวุฒิระดับปริญญาโทขั้นต่ำจากสถาบันการศึกษาระดับสูงที่ผ่านการยอมรับทั้งในและต่างประเทศ โดยอาจารย์เหล่านี้ก่อนเข้ารับตำแหน่งอาจารย์ชั่วคราว ต้องผ่านการตรวจสอบและกระบวนการสรรหาประจำปีที่จัดขึ้นโดยกระทรวงศึกษาธิการเยาวชนและกีฬา (MoEYS) และคณะกรรมการสรรหาของมหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (RUPPs) ตลอดจนสถาบันพันธมิตรรวมถึงองค์กรภาคประชาสังคมกระทรวงและภาคเอกชน

เหตุผลที่ต้องมีอาจารย์ชั่วคราวสำหรับร่วมกระบวนการจัดการเรียนการสอน เพราะนอกเหนือจากการเรียนการสอนภาคทฤษฎีแล้ว นักศึกษาในหลักสูตรจำเป็นต้องเรียนวิชาภาคปฏิบัติทั้งในกลุ่มวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ดังนั้น อาจารย์ชั่วคราวจึงเป็นกลุ่มคนที่หลักสูตรต้องการสรรหาเพื่อช่วยในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติเป็นหลัก ด้วยเหตุนี้จึงพบว่าอาจารย์ทั้ง 13 คน ส่วนใหญ่มาจากภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง

จุดเด่นของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพนมเปญนอกเหนือ การกำหนดกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เน้นทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายซึ่งไม่ได้มาจากเฉพาะกลุ่มนักวิชาการ ทว่ามาจากหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการด้วยขณะเดียวกัน การกำหนดโครงสร้างการเรียนการสอนของหลักสูตรก็นับเป็นจุดสำคัญของหลักสูตรที่นี่เช่นกัน ดังเห็นได้จากรูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นสอนเพียงภาคเช้า ส่วนภาคบ่ายนักศึกษาของหลักสูตรจะเข้าสู่เวลาปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นงานหลักที่นักศึกษาของหลักสูตรหรือโดยรวมของนักศึกษาในประเทศกัมพูชาที่ส่วนใหญ่เรียนควบคู่ไปกับการทำงานประจำ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลพบว่านักศึกษากว่าร้อยละ 90 ของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว เป็นผู้ที่ทำงานประจำในหน่วยงานภาคธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยส่วนมากกระจุกตัวตามธุรกิจโรงแรมในกรุงพนมเปญเป็นหลัก นั่นหมายความว่านักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรนั้นเป็นผู้มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ตรงและใกล้ชิดกับงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอยู่แล้ว ซึ่งเมื่อสำเร็จการศึกษานักศึกษาเหล่านี้จึงไม่จำเป็นต้องสมัครงาน แต่จะต้องแข่งขันเพื่อเลื่อนตำแหน่งในตำแหน่งที่สูงขึ้น อย่างไรก็ดี เมื่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสกว้างสำหรับนักศึกษาเช่นนี้ หลักสูตรเน้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนด้านเนื้อหาสาระด้านได้บ้าง ทั้งนี้จะนำเสนอในรูปแบบโครงสร้างหลักสูตรโดยจำแนกตามปีการศึกษาต่างๆ ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาอังกฤษ 1 English Language I	4
FGHI01	ประวัติศาสตร์ชาติกัมพูชา Cambodian History	2
FGPP01	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับปรัชญา Introduction to Philosophy	2
FGMA04	คณิตศาสตร์ทั่วไปและประยุกต์ General and Applied Mathematics	2
FGCS01	โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Computer Applications	2
FGGE02	ภูมิศาสตร์ทั่วไป General Geography	2
FGSO01	ความรู้พื้นฐานทางสังคมวิทยา Fundamentals of Sociology	2
	วิชาหลัก Major Course	4
รวมหน่วยกิต		**20**

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาอังกฤษ 2 English Language II	4
FGKL01	วรรณคดีเขมร Khmer Literature	2
FGKL02	อารยธรรมและวัฒนธรรมเขมร Khmer Culture & Civilization	2
FGMA03	สถิติ Statistics	2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
FGES01	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม Fundamentals of Environment	1
FGBI01	ชีววิทยาทั่วไป General Biology	1
FGLI01	การใช้และการค้นคว้าห้องสมุด Using Library Resources	1
FGGE01	ประชากรศาสตร์ Demography	1
FGPS01	จิตวิทยาทั่วไป General Psychology	2
	วิชาหลัก Major Course	4
รวมหน่วยกิต		**20**

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 มุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ 1 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ ประวัติศาสตร์ชาติกัมพูชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับปรัชญา ความรู้พื้นฐานทางสังคมวิทยา และภูมิศาสตร์ทั่วไป กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ คณิตศาสตร์ทั่วไปและประยุกต์ และกลุ่มวิชาหลักในหลักสูตร ซึ่งตลอดหลักสูตรนักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

ขณะที่ ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานเฉพาะเป็นหลักเช่นกัน แต่เพิ่มเติมความรู้พื้นฐานในหมวดวิชาวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ 2 กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ วรรณคดีเขมร อารยธรรมและวัฒนธรรมเขมร จิตวิทยา และประชากรศาสตร์ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ได้แก่ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และวิชาชีววิทยาทั่วไป ขณะเดียวกัน นักศึกษายังต้องเรียนในกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การใช้และการค้นคว้าห้องสมุด และสุดท้ายคือกลุ่มวิชาหลักของหลักสูตรรวมหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

อย่างไรก็ดี สำหรับภาคการศึกษาที่ 1 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่เน้นการสร้างปูองค์ความรู้พื้นฐานทางด้านทฤษฎี ซึ่งเป็นองค์ความรู้สำคัญของการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นสำคัญ ดังพิจารณาได้จากรายวิชาภาษาอังกฤษ 1 และ 2 ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ รายวิชาประวัติศาสตร์ชาติกัมพูชา ปรัชญา วรรณคดีเขมร ตลอดจนวิชาวัฒนธรรมและอารยธรรมในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ และรายวิชาคณิตศาสตร์ทั่วไปและประยุกต์ สถิติ ตลอดจนคอมพิวเตอร์ทั่วไป ล้วนมีความสำคัญต่อการ

เรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งสิ้น ซึ่งจะเน้นหนักในช่วงชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และ 4

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาทั่วไป 3 General Language III	2
Major Courses		
HTO201	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและระบบการท่องเที่ยว Introduction to Travel and the Tourism System	3
HTO202	ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกัมพูชา The Cambodian Tourism Product	3
HTO203	การท่องเที่ยว รัฐ และนโยบาย Tourism, Government and Policy	3
HTO204	หลักการจัดการ Principles of Management	3
HTO205	หลักการตลาด Principles of Marketing	3
HTO206	การท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม Tourism and the Environment	3
รวมหน่วยกิต		**20**

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
	ภาษาทั่วไป 4 English Language IV	2
Major Courses		
HTO207	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management	3
HTO208	เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว Information Technology for Tourism	3
HTO209	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Introduction to Sustainable Tourism	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
HTO210	หลักการบัญชีเพื่อธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว Principles of Accounting for Hospitality and Tourism	3
HTO211	การท่องเที่ยวนานาชาติ International Tourism	3
HTO212	สำนักงานท่องเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว Travel Agency and Tour Operations	3
รวมหน่วยกิต		**20**

สำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 พบหลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 2 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาทั่วไป 3 และกลุ่มวิชาหลักในหลักสูตร ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและระบบการท่องเที่ยว วิชาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวกัมพูชา วิชาการท่องเที่ยว รัฐ และนโยบาย และวิชาการท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม 2) แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย วิชาหลักการจัดการ และวิชาหลักการตลาด ตลอดภาคการศึกษานักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ และวิชาชีพเฉพาะเป็นหลัก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาทั่วไป 4 ส่วนวิชาชีพเฉพาะจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาสำนักงานท่องเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่วนแขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวิชาหลักการบัญชีเพื่อธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว รวมหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
HTO313	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 English for Tourism I	3
Major Courses		
HTO301	ความรู้เบื้องต้นสำหรับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว Introduction to Research for Tourism	3
HTO302	ความสนใจพิเศษ Special Interest	3
	การตลาดเพื่อการบริการการท่องเที่ยว Marketing of Tourism Services	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
	การจัดการกลยุทธ์การท่องเที่ยว Strategic Tourism Management	3
HTO305	เศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว Tourism Economics	3
	ภาคการขนส่ง The Transport Sector	3
รวมหน่วยกิต		**21**

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Basic Requirements		
HTO314	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 English for Tourism II	3
Major Courses		
HTO307	การวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค Regional Tourism Planning	3
HTO308	สัมมนานักศึกษา Student Seminar Series	3
HTO309	การจัดการแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว Visitor and Attractions Management	3
HTO310	ความรู้เบื้องต้นสำหรับการท่องเที่ยวเชิงมรดกทางวัฒนธรรม Introduction to Cultural Heritage Tourism	3
HTO311	การวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นกลาง Intermediate Research for Tourism	3
HTO312	การจัดการผลกระทบทางการท่องเที่ยว Tourism Impact Management	3
รวมหน่วยกิต		**21**

สำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1 พบหลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 2 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 และกลุ่มวิชาหลักในหลักสูตร ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นสำหรับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาภาคการขนส่ง 2) แขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย วิชาการตลาดเพื่อการบริการการท่องเที่ยว วิชาการจัดการกลยุทธ์การท่องเที่ยว วิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว นอกจากนั้น นักศึกษายังต้องเรียนวิชาความสนใจพิเศษที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ

การบริการด้วย ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การศึกษาวิจัยในชั้นปีที่ 4 ก่อนสำเร็จการศึกษา ดังนั้นตลอดภาคการศึกษานักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 21 หน่วยกิต

ขณะที่ ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและวิชาชีพเฉพาะเป็นหลัก กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาทั่วไป 4 ส่วนวิชาชีพเฉพาะจำแนกออกเป็น 2 แขนงวิชา ได้แก่ 1) แขนงวิชาการจัดการการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาสำนักงานท่องเที่ยว และการดำเนินการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่วนแขนงวิชาการบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวิชาหลักการบัญชีเพื่อธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว รวมหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาทั้งสิ้น 20 หน่วยกิต

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Major Courses		
HTO401	ประเด็นศึกษาเกี่ยวกับกระแสการท่องเที่ยวโลก Global Issues in World Tourism	3
HTO402	การท่องเที่ยวโดยชุมชน Community Based Tourism	3
HTO403	การจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน Sustainable Tourism Development and Management	3
HTO404	การจัดการนิทรรศการและการจัดประชุม Conference and Events Management	3
HTO405	การจัดการสถานตากอากาศและโรงแรม Hotel and Resort Management	3
HTO406	วิธีวิทยาการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นสูง Advanced Tourism Research Methods	3
HTO407	การจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว Financial Management for Tourism	3
รวมหน่วยกิต		**21**

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
Major Courses		
HTO408	การจัดการโครงงาน Project Management	3
HTO409	ทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว Communication Skills for Tourism	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
	การฝึกปฏิบัติและการวิจัยภาคสนาม Field Research & Practicum	
HTO410	โครงงานวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Research Project	12
	ห้องปฏิบัติการ OR	
HTO411	การฝึกปฏิบัติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว Tourism Industry Practicum	12
รวมหน่วยกิต		**40**

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1 พบหลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนกลุ่มวิชาเฉพาะในหลักสูตรเป็นหลัก ประกอบด้วย วิชาประเด็นศึกษาเกี่ยวกับกระแสการท่องเที่ยวโลก วิชาการท่องเที่ยวโดยชุมชน วิชาการจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการจัดการนิทรรศการและการจัดประชุม วิชาการจัดการสถานตากอากาศและโรงแรม การจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว และวิชาการจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว นอกจากนั้นหลักสูตรยังกำหนดให้นักศึกษาเรียนวิชาวิธีวิทยาการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นสูง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวให้กับสังคม โดยหน่วยกิตตลอดภาคการศึกษาคือ 21 หน่วยกิต ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 ทั้งสิ้น 40 หน่วยกิต ซึ่งเน้นหนักด้านการวิจัย เช่น วิชาการจัดการโครงงานวิชาการฝึกปฏิบัติและการวิจัยภาคสนาม วิชาโครงงานวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว ตลอดจนวิชาการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพ ได้แก่ ทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว ห้องปฏิบัติการ และการฝึกปฏิบัติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตร ของหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ พบว่าหลักสูตรเน้นการจัดกระบวนการเรียนการสอนออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลัก ได้แก่ กลุ่มวิชาวิชาความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานทั่วไป กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ทั้งนี้ตามโครงสร้างหลักสูตรมุ้งเน้นการเรียนการสอนภาคทฤษฎีในระดับชั้นปีที่ 1 และ 2 ขณะที่วิชาภาคปฏิบัติเน้นสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ 4 เป็นหลัก

อย่างไรก็ดี สำหรับรูปแบบการวัดและการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในหลักสูตรสาขาการจัดการการท่องเที่ยวนั้น ในแต่ละรายวิชานักศึกษาจะต้องสอบวัดความรู้ความสามารถคิดเป็นร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองานส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และสุดท้ายร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน ซึ่งในภาคเรียนสุดท้ายของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะต้องนำเสนอผลการศึกษาวิจัยและการ

ฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานของธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ พร้อมจัดทำเป็นรูปเล่มและยื่นประกอบการสำเร็จการศึกษาในหลักสูตร

2. มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University)

มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา จัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น 9 คณะวิชา ประกอบด้วย 1. คณะศิลปศาสตร์ อักษรศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ (Faculty of Arts, Letters and Humanities) 2. คณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Faculty of Business and Economic) 3. คณะนิติศาสตร์และการบริหารสาธารณะ (Faculty of Law and Public Affairs) 4. คณะศึกษาศาสตร์ (Faculty of Education) 5.คณะคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์ (Faculty of Mathematics, Sciences and Engineering) 6. คณะนิเทศศาสตร์และสื่อสารมวลชน (Faculty of Communication and Media Arts) 7. คณะสังคมศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (Faculty of Social Sciences and International Relations) 8. บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและเศรษฐศาสตร์ (Graduate School of Management and Economic) และ 9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ (Faculty of Architecture and Design)

สำหรับหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality Management) เปิดสอนภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ (Faculty Business and Economic) ร่วมกับ 6 หลักสูตร ประกอบด้วย 1. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี (Bachelor of Arts in Accounting) 2. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการธนาคารและการเงิน (Bachelor of Arts in Banking and Finance) 3. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ (Bachelor of Arts in Business Administration) 4. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (Bachelor of Arts in Economics) 5. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเชิงธุรกิจ (Bachelor of Arts in Business Information System) 6. หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด (Bachelor of Arts in Marketing)

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ จัดรูปแบบการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี โดยกำหนดโครงสร้างการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร 4 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 130 หน่วยกิต ทั้งนี้ พิจารณาจากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอน ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
ANTH102	มานุษยวิทยาวัฒนธรรม Cultural Anthropology	3
KHMR110	เขมรศึกษา Khmer Studies	3
NATS102	วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม Environmental Science	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
ENGL110	ภาษาอังกฤษ 1: องค์ประกอบและการอ่าน English 1: Reading and Composition	
COMP110	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ Introduction to Computers	4
SOC110	เพศศึกษา Gender Studies	3
POL10	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ Introduction to Political Science	3
Oriented Courses Required by Faculty of Business and Economics		
MGT110	หลักการจัดการทั่วไป Management Principles	3
ACCT110	หลักการบัญชี 1 Accounting Principle I	3
รวมหน่วยกิต		**31**

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการบริการ ชั้นปีที่ 1 มุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปหรือวิชาพื้นฐานเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษ 1 (องค์ประกอบและการอ่าน) กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ มานุษยวิทยาวัฒนธรรม เขมรศึกษา เพศศึกษา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ ได้แก่ วิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และกลุ่มบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาหลักการจัดการทั่วไป และวิชาหลักการบัญชี 1 ซึ่งตลอดปีการศึกษา นักศึกษาจะต้องเรียนทั้งสิ้น 31 หน่วยกิต

อย่างไรก็ดี ในปีการศึกษาที่ 1 การจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่มุ่งเน้นการปูองค์ความรู้พื้นฐานทางด้านทฤษฎี ซึ่งเป็นองค์ความรู้สำคัญและเป็นพื้นฐานสำหรับการทำความเข้าใจในรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ดังพิจารณาได้จากรายวิชาภาษาอังกฤษ 1 (องค์ประกอบและการอ่าน) ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ รายวิชามานุษยวิทยาวัฒนธรรม เขมรศึกษา เพศศึกษา ตลอดจนความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ รายวิชาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม ในกลุ่มวิทยาศาสตร์ และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศพื้นฐาน รวมไปถึงวิชาการด้านการบริหารธุรกิจ ซึ่งนักศึกษาจะต้องเรียนเชิงลึกในชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4

นักศึกษาชั้นปีที่ 2

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
MATH210	พีชคณิตสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา College Algebra	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
ARIL210	การวิจัยเชิงวิชาการ: การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ Academic Research: Information Literacy	3
THM215	ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอาเซียน ASEAN Tourism Products	3
PHIL210	ตรรกวิทยาและการคิดเชิงวิพากษ์ Logic and Critical Thinking	3
PHIL212	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล Introduction to Ethics and Good Governance	3
THM225	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว Introduction to Tourism	3
HFT201	สุขศึกษาและสมรรถภาพทางกาย Health Education and Fitness	3
PSYC212	การเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล Personal Growth and Development	3
ACCT212	หลักการบัญชี 2 Accounting Principles II	3
HIST230	ประวัติศาสตร์กัมพูชา History of Cambodia	3
POL202	เศรษฐศาสตร์ การเมือง และรัฐ ในประเทศอาเซียน ASEAN Governments, Politics, and Economics	3
รวมหน่วยกิต		**33**

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 5 กลุ่มวิชาหลัก ประกอบด้วย กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ วิชาพีชคณิตสำหรับนักศึกษาระดับอุดมศึกษา กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การวิจัยเชิงวิชาการ: การสืบค้นข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มวิชาตรรกวิทยา ได้แก่ วิชาตรรกวิทยาและการคิดเชิงวิพากษ์ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ได้แก่ วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจริยธรรมและธรรมาภิบาล วิชาประวัติศาสตร์กัมพูชา และวิชาเศรษฐศาสตร์ การเมือง และรัฐ ในประเทศอาเซียน กลุ่มวิชาการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอาเซียน และวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ หลักการบัญชี 2 และสุดท้ายคือกลุ่มวิชาสุขศึกษา ได้แก่ วิชาสุขศึกษาและสมรรถภาพทางกายและวิชาการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล เป็นต้น ตลอดปีการศึกษาทั้งสิ้น 33 หน่วยกิต

อย่างไรก็ดี จากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ยังคงพบว่าหลักสูตรมุ่งเน้นการเรียนการสอนเพื่อปรับวิชาความรู้พื้นฐาน ทั้งนี้โดยใช้กระบวนการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก อนึ่งสำหรับวิชาหลักประจำหลักสูตรพบว่านักศึกษาชั้นปีที่ 2 เรียนเพียงสองวิชา

เท่านั้น กล่าวคือ วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และวิชาวิชาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ในรายวิชาทฤษฎีเหล่านี้อาจารย์ประจำรายวิชาเน้นถ่ายทอดและกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นหลัก ในแต่ละรายวิชา นักศึกษาจะต้องสอบวัดความรู้คิดเป็นร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองาน ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และสุดท้ายร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

นักศึกษาชั้นปีที่ 3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM311	สถิติเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ Statistics for Tourism and Hospitality	3
THM312	มรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว Cultural Heritage and Tourism	3
THM313	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล Introduction to Interpersonal Communication	3
THM314	เศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 2 Tourism Economics 2	3
THM321	ผู้ประกอบการและการจัดการธุรกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการบริการ Entrepreneurship & Small Business Management in Hospitality Industry	3
THM322	การบริการลูกค้า Customer Service	3
THM323	การตลาด การขาย และการส่งเสริมการขายในธุรกิจบริการ Hospitality Marketing, Sales, and Promotion	3
THM324	การกำกับดูแลกิจการในธุรกิจบริการ/การจัดการทรัพยากรบุคคล Hospitality Supervision/HR	3
THM331	การจัดการบัญชีและการเงินในธุรกิจบริการ 3 Hospitality Accounting and Financial Management 3	3
THM332	องค์กรร้านอาหารและธุรกิจโรงแรม 3 Hotel and Restaurant Organizations 3	3
THM333	ระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ Research Methodology in Tourism and Hospitality	3
รวมหน่วยกิต		**33**

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 3 กลุ่มวิชาหลัก ประกอบด้วย กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ วิชาสถิติเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ

กลุ่มวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ ได้แก่ วิชามรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว วิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 2 วิชาผู้ประกอบการและการจัดการธุรกิจขนาดย่อมในอุตสาหกรรมการบริการ วิชาการบริการลูกค้า วิชาการตลาด การขาย และการส่งเสริมการขายในธุรกิจบริการ วิชาการกำกับดูแลกิจการในธุรกิจบริการ/การจัดการทรัพยากรบุคคล วิชาการจัดการบัญชีและการเงินในธุรกิจบริการ 3 และวิชาองค์กรร้านอาหารและธุรกิจโรงแรม 3 และกลุ่มวิชาการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ วิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการตลอดปีการศึกษาทั้งสิ้น 33 หน่วยกิต

จากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านวิชาชีพเป็นหลัก ดังเห็นได้จากรายวิชาในกลุ่มการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนวิชาด้านการบริหารธุรกิจ สิ่งที่น่าสังเกตคือ วิชาส่วนใหญ่ที่ถูกกำหนดในโครงสร้างหลักสูตรสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 นั้นส่วนใหญ่เน้นกระบวนการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก ดังนั้นรูปแบบเกณฑ์การวัดและการประเมินผลส่วนใหญ่วัดจากการสอบภาคความรู้ ร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองาน ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน

นักศึกษาชั้นปีที่ 4

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM411	การจัดการและปฏิบัติการธุรกิจที่พักตากอากาศและโรงแรม Hotel and Resort Operation and Management	3
THM412	การปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงานการท่องเที่ยว Travel Agency and Tour Operations	3
THM413	อุตสาหกรรมไมซ์ Events: Meetings, Conventions, and Exhibitions	3
THM414	การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการจัดการในธุรกิจการบริการ Hospitality Management Cost Analysis 4	3
THM421	การจัดการและปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า Front Office Operation and Management	3
THM422	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสิ่งแวดล้อม Ecotourism and the Environment	3
THM423	การวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค Regional Tourism Planning	3
THM424	การจัดการงานเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม Catering, Food, and Beverage Management	3
THM431	การพัฒนาและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว Development and Management of Visitor Attractions	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
MGT466	การจัดการและการพัฒนาทักษะภาวะการเป็นผู้นำ Management and Leadership Development Skills	3
THM432	การปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม Tourism & Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing), or	3
THM433	โครงงานวิจัยขั้นสูง Senior Research Project	3
รวมหน่วยกิต		**33**

ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งสิ้น 2 กลุ่มวิชา ประกอบด้วย กลุ่มวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการ ได้แก่ วิชาการจัดการและปฏิบัติการธุรกิจที่พักตากอากาศและโรงแรม วิชาการปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงานการท่องเที่ยว วิชาอุตสาหกรรมไมซ์ วิชาการวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการจัดการในธุรกิจการบริการ วิชาการจัดการและปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า วิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสิ่งแวดล้อม วิชาการวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค วิชาการจัดการงานเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม วิชาการพัฒนาและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว วิชาการจัดการและการพัฒนาทักษะภาวการณ์เป็นผู้นำ และวิชาการปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม ส่วนกลุ่มที่สองคือวิชาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาโครงงานวิจัยขั้นสูง ตลอดปีการศึกษาทั้งสิ้น 33 หน่วยกิต

จากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่มุ่งเน้นทางด้านวิชาชีพเป็นหลัก ซึ่งวิชาส่วนใหญ่ที่หลักสูตรกำหนดให้ในโครงสร้างหลักสูตรส่วนใหญ่เน้นกระบวนการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยใช้เกณฑ์การวัดและการประเมินผลส่วนใหญ่วัดจากการสอบภาคความรู้ ร้อยละ 30 ขณะที่ร้อยละ 40 วัดผลจากคะแนนการบ้าน การนำเสนองาน ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายอื่นๆอีกร้อยละ 20 และร้อยละ 10 วัดและประเมินผลจากการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน อนึ่ง จากโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถจำแนกรายวิชาออกเป็นสองกลุ่มวิชาชีพหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว และกลุ่มวิชาชีพด้านธุรกิจโรงแรมและการบริการ อย่างไรก็ดี ในปีการศึกษานี้นอกจากนักศึกษาในหลักสูตรจะต้องเรียนกับอาจารย์ในหลักสูตร นักศึกษายังมีโอกาสได้เรียนกับบุคลากรที่มาจากหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เป็นองค์กรชั้นนำในกรุงพนมเปญด้วย นอกจากนี้ในช่วงปิดภาคการศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจะต้องผ่านการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพในหน่วยงานที่ตนสนใจเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน โดยอาจารย์ประจำหลักสูตรจะคอยติดตามผลการฝึกประสบการณ์ทุกๆเดือนเพื่อประเมินความรู้และความสามารถของนักศึกษาร่วมกับผู้ประกอบการที่เป็นผู้บังคับบัญชางานขณะนักศึกษาฝึกงาน

อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาที่หลักสูตรจัดกระบวนการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาในมหาวิยาลัยปัญญาศาสตราแห่งกัมพูชา พบว่า หลักสูตรมุ่งผลิตบัณฑิตทางด้านการเป็นนักวิชาการ นักการบริหารด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนนักวาง

แผนการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคมากกว่าการเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการ เช่น มัคคุเทศก์ เป็นต้น

3. วิทยาลัยการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวและการโรงแรม (PSEI, School of Tourism and Hospitality)

เป็นสถาบันการศึกษาเอกชนที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2536 โดย Christian et Marie ชาวฝรั่งเศสร่วมกับสมาคม "Pour un Sourire d'Enfant" โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือเด็กยากจนและขาดแคลนทุนทรัพย์ในกรุงพนมเปญ จังหวัดเสียมเรียบหรือเสียมราฐ และจังหวัดสีหนุ ผ่านความร่วมมือกับรัฐบาลกัมพูชา

โรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยวจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระยะสั้นในด้านการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร ประกอบด้วยรายวิชาดังต่อไปนี้

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM411	การจัดการและปฏิบัติการธุรกิจที่พักตากอากาศและโรงแรม Hotel and Resort Operation and Management	3
THM412	การปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยวและพนักงานการท่องเที่ยว Travel Agency and Tour Operations	3
THM413	อุตสาหกรรมไมซ์ Events: Meetings, Conventions, and Exhibitions	3
THM414	การวิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการจัดการในธุรกิจการบริการ Hospitality Management Cost Analysis 4	3
THM421	การจัดการและปฏิบัติการแผนกต้อนรับส่วนหน้า Front Office Operation and Management	3
THM422	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับสิ่งแวดล้อม Ecotourism and the Environment	3
THM423	การวางแผนการท่องเที่ยวระดับภูมิภาค Regional Tourism Planning	3
THM424	การจัดการงานเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่ม Catering, Food, and Beverage Management	3
THM431	การพัฒนาและการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว Development and Management of Visitor Attractions	3
MGT466	การจัดการและการพัฒนาทักษะภาวะการเป็นผู้นำ Management and Leadership Development Skills	3

รหัสวิชา	ชื่อรายวิชา	หน่วยกิต
THM432	การปฏิบัติการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรม Tourism & Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing), or	3
THM433	โครงงานวิจัยขั้นสูง Senior Research Project	3
รวมหน่วยกิต		**33**

4. วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (National Polytechnic Institute of Cambodia: NPIC)

วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (NPIC) จัดการเรียนการสอนทั้งในระดับการอบรมระยะสั้น หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง และหลักสูตรระดับปริญญาตรี ทั้งสิ้น 9 หลักสูตร ทั้งนี้หลักสตรอบรมระยะสั้น ได้แก่ หลักสูตรศิลปะการประกอบอาหาร (Culinary Arts) ซึ่งมีระยะเวลาในการเรียนการสอนตลอดหลักสูตรเพียง 3-6 เดือน เท่านั้น

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง ประกอบด้วย หลักสูตรวิศวกรรมยานยนต์ (Automobile Engineering) หลักสูตรการออกแบบและการผลิตโดยใช้คอมพิวเตอร์ (CAD/CAM) หลักสูตรวิศวกรรมโยธา (Civil Engineering) หลักสูตรวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Engineering) และหลักสูตรวิศวกรรมไฟฟ้า (Electrical Engineering)

ส่วนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย หลักสูตรวิทยาการคอมพิวเตอร์ (Computer Science) หลักสูตรวิศวกรรมเครื่องกล (General Mechanical Engineering) และหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality)

สำหรับหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ จัดการเรียนการสอนขึ้นเพื่อตอบสนองอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องของประเทศ โดยออกแบบโครงสร้างหลักสูตรและรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการท่องเที่ยวและการบริการที่เกิดขึ้นทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการมากที่สุด ทั้งนี้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถเข้าทำงานได้ทั้งในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ หรือสายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งของภาครัฐและเอกชน ดังนี้

ธุรกิจโรงแรมและที่พัก (Accommodations Hotels) ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Clerk) พนักงานรับจองที่พัก (Reservationists) ผู้ตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (Night Auditor) พนักงานขาย (Sales Representative) ผู้จัดการห้องอาหาร (Catering Manager) ผู้จัดการแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) พนักงานขนสัมภาระ (Concierge) ผู้บริหาร (Executive Officer)

ธุรกิจการท่องเที่ยว (Tourism support) ได้แก่ ที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยว (Travel Counselor) ตัวแทนพนักงานขาย (Independent Sales Agent) พนักงานรับจอง (Reservation

Sales Agent) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบอัตโนมัติ (Automation Specialist) พี่เลี้ยงด้านการท่องเที่ยว (Tour Escort) มัคคุเทศก์ (Tour Guide) ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว (Entrepreneur)

ธุรกิจการขนส่ง (Transportation) ได้แก่ พนักงงานจองตั๋วโดยสาร (Reservationists) ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบอัตโนมัติ (Automation Specialist) พนักงานบริการลูกค้า (Customer Sales Agent) พนักงานต้อนรับบนห้องโดยสาร (Onboard Service) (เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน) ตัวแทนพนักงานขาย (Sales Representative) ตัวแทนจำหน่ายตั๋ว (Ticket Agent)

ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Bar) ได้แก่ แคชเชียร์ (Cashier) บริกร (Waiter/Waitress) พนักงานรับจอง (Reservationists) กัปตันประจำห้องอาหาร (Wait-captain) ตัวแทนการขายและบริการลูกค้า (Customer Sales Agent) ตัวแทนการจัดจำหน่าย (Sales Representative) ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager) ผู้จัดการห้องครัว (Catering Manager)

ธุรกิจการจัดประชุมและเทศกาลพิเศษ (Special Events and Conferences Festivals) ได้แก่ พนักงานการจัดประชุม การจัดแสดงสินค้า (Conventions Trade Shows) (เช่น นักวางแผนการจัดประชุมและสัมมนา (Event Planner) ผู้รับรองแขก (Hostess) ผู้จัดการฝ่ายอำนวยความสะดวกการจัดประชุม (Convention Service Manager) (Convention Sales Representative)

วารสารทางการค้า (Journalism Trade) ได้แก่ magazines, guidebooks, travel books, and Web sites ได้แก่ นักเขียนเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Travel writer) หนังสือคู่มือนำเที่ยว (Guidebook writer) ช่างภาพ (photographer) ผู้เชี่ยวชาญด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Advertising or public relations specialist) นักเขียนอิสระ (Freelance writer) สิ่งตีพิมพ์ทางการค้า (Trade publications) นักเขียนและออกแบบแผ่นพับ (Brochure copy writer)

นันทนาการ (Recreation) ในสถานที่ต่างๆ เช่น สวนสนุก (Theme parks) พิพิธภัณฑ์ (Museums) สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ (Natural attractions) พื้นที่เล่นสกี (Ski areas) กอล์ฟและเทนนิสรีสอร์ท (golf and tennis resorts) และบ่อนการพนัน (Casinos) ตัวอย่างอาชีพได้แก่ ผู้แทนการขายและการตลาด (Marketing and sales representative) กลุ่มการขาย (Group sales) บริการนำเที่ยว (Guide services) ผู้จัดการ (Manager)

หน่วยงานของรัฐ (Government) ทั้งในระดับรัฐส่วนกลางและท้องถิ่น ตัวอย่างอาชีพ ได้แก่ พนักงานองค์กรการบริหารการท่องเที่ยวและการเดินทาง (Travel and Tourism Administration staff) เจ้าหน้าที่อุทยาน (National Park Service staff) เจ้าหน้าที่ศุลกากร (Customs) ผู้อำนวยการท่าอากาศยาน (Airport director) เจ้าหน้าที่การประชุมและผู้เยี่ยมชม (Convention and visitors bureau staff)

ธุรกิจบนอินเตอร์เน็ต (Internet-based Business) เช่น อาชีพที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบิน (Airlines) บริษัทนำเที่ยว (Travel agencies) การท่องเที่ยว (Tour operators) ธุรกิจโรงแรมและที่พักตากอากาศ (Hotels and Resorts) ตัวอย่างอาชีพ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ (Computer specialist) นักพัฒนาระบบเว็บไซต์ (Web-site developer) นักตรวจแก้เนื้อหา (Content editor) ผู้ประกอบการธุรกิจ (Entrepreneur)

ปัจจุบันหลักสูตรระดับปริญญาตรีเปิดสอนเฉพาะหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ โดยออกแบบโครงสร้างหลักสูตรประกอบด้วยกลุ่มวิชาความรู้ทั่วไป กลุ่มวิชาพื้นฐาน และกลุ่มวิชาชีพเฉพาะ

กลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป (General Subject) ประกอบด้วย วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป (General English) วิชาภาษาเกาหลี (Korean) วิชาสถิติและคณิตศาสตร์เพื่อการบริหารธุรกิจ (Business Mathematics and Statistics) วิชาสุขศึกษาและพลศึกษา (Physical Education) วิชาดนตรี (Music) วิชาวิจิตรศิลป์(Fine Art) วิชาวัฒนธรรมและสังคม (Cultural and Society) และวิชาสิ่งแวดล้อม (Environment)

กลุ่มวิชาพื้นฐาน (Basic Subject) ประกอบด้วย วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ (Service English) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เวิร์ด และเอ็กเซล (MS Word and Excel) วิชาคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและการใช้โปรแกรมพาวเวอร์พ็อยต์ (MS Powerpoint) วิชาหลักการตลาดทั่วไป (Principle of Marketing) วิชาหลักการจัดการทั่วไป (Principle of Management) วิชากฎหมายธุรกิจ (Business Law) วิชาการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา (Tourism Geography in Cambodia) วิชาประวัติศาสตร์กัมพูชา (Cambodia History) และวิชาศิลปะและอารยธรรมของประเทศกัมพูชา (Art & Civilization of Cambodia)

ส่วนวิชาหลัก (Major Subject) ประกอบด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ (Introduction to Tourism and Hospitality Industry) วิชาธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจการบริการ (The Business of Tourism and Hospitality) วิชาพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อการท่องเที่ยว (Consumer Behavior for Tourism) วิชาเศรษฐศาสตร์มหภาค (Micro Economics) วิชาผู้ประกอบการและเทคนิคการประกอบธุรกิจ (Business Techniques and Entrepreneurship) วิชาการจัดการโลจิสติกส์ (Logistic Management) วิชาหลักการบัญชี (Principle of Accounting) วิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค (Macro Economics) วิชาสินค้าและคุณภาพการบริการ (Productivity and Service Quality) วิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting) วิชามารยาทและทักษะการสื่อสาร (Communication Skills and Etiquette) วิชาการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations) วิชาระบบการจัดการทรัพย์สิน (Property Management Systems (roomMaster 2000)) วิชาการจัดการการเงิน (Financial Management) วิชาการจัดการและการออกแบบรายการอาหาร (Menu Designs and Management) วิชาการปฏิบัติงานแม่บ้าน (Housekeeping Operations) วิชาตั๋วเครื่องบินโดยสาร (ระบบอมาดิอุส) (Airline Ticketing (Amadeus System)) วิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Economic) วิชากฎหมายและข้อบังคับทางการท่องเที่ยว (Tourism Regulation and Law) วิชาการปฏิบัติการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Operations) วิชาการปฏิบัติการธุรกิจการท่องเที่ยวของหน่วยงานการท่องเที่ยว (Business of Travel Agency Operations)

4.2 ประเทศลาว

นับตั้งแต่ที่รัฐบาลลาว ผลักดันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังมติกองประชุมใหญ่คณะบริหารงานศูนย์กลางพรรค ครั้งที่ 2 สมัยที่ 6 ปี 2543[1] ซึ่งได้กำหนดให้แขนงการท่องเที่ยวเป็นแขนงการสร้างรายได้ที่สำคัญในเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อจะนำไปแก้ไขความยากจนของประเทศโดยการเร่งดำเนินการพัฒนาและจัดระบบแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นธรรมชาติควบคู่ไปกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมของชาติให้คงอยู่อย่างยั่งยืน ภายใต้การกระตุ้นให้ประชาชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมผ่านกิจกรรมการท่องเที่ยวนั้น ส่งผลทำให้แหล่งท่องเที่ยวเหล่านั้นสามารถสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ชุมชนและสังคมอย่างยาวนาน องค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ หรือ อ.ท.ช จึงได้นำเอานโยบายของรัฐบาลในแง่การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวมาเป็นแผนการปฏิบัติ โดยการสร้างกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นที่รองรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ โดยเฉพาะในปี 2542-2543 รัฐบาล สปป.ลาว ได้ประกาศให้เป็นปีท่องเที่ยวลาว (Visit Laos Year) อย่างเป็นทางการ ทำให้ สปป.ลาว ในขณะนั้นมีนักท่องเที่ยวต่างชาติหลั่งไหลเข้ามาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งนำรายได้อันมหาศาลกระทั่งกลายขึ้นเป็นอุตสาหกรรมอันดับหนึ่งที่สร้างรายได้ให้กับประเทศ

จากเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลลาวจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวดังกล่าว สปป.ลาว กลับยังคงมีปัญหามากมายสำหรับรองรับนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีความรู้ความสามารถและทักษะวิชาชีพทางด้านการท่องเที่ยว ดังนั้นปัญหาดังกล่าว รัฐบาลลาวในขณะนั้นเห็นว่า แม้การท่องเที่ยวจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศมากเพียงใด หากคนลาวส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ทิศทางและแนวโน้มการท่องเที่ยวของชาติที่กำลังเติบโต ซึ่งนำรายได้มหาศาลนั้นคงจะเกิดขึ้นเพียงระยะเวลาสั้นๆเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลจึงเกิดความเห็นว่า ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจำเป็นที่ต้องให้การศึกษาแก่ทุกคนในสังคม โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ภายใต้การจัดตั้งหลักสูตรวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีในสถาบันการศึกษา

---

[1] มติฉบับนี้เป็นกำหนดงานบริการโดยปะกอบด้วย การธนาคาร การค้า และการท่องเที่ยว ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้ เป็นหนึ่งในแผนการปฏิบัติงานสำคัญของชาติ ที่รัฐมุ่งนำมาเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งในแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว โดยมีนโยบายด้านการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ได้แก่ 1. กำหนดประเภทการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพื่อเป็นการฟื้นฟู และอนุรักษ์ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเหมาะสมกับสภาพการท่องเที่ยวของลาว ทั้งนี้ประเภทการท่องเที่ยวที่รัฐบาลลาวได้กำหนดมี 3 ประเภทหลักๆ ประกอบด้วย การท่องเที่ยวทางธรรมชาติ การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ 2. การส่งเสริมการลงทุน รัฐบาล สปป.ลาว ได้มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนของทุกภาคส่วนเศรษฐกิจ ทั้งภายในและต่างประเทศ เข้าในแขนงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและพร้อมกับการสร้างมาตรฐานทางการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น 3. สร้างเงื่อนไข และสิ่งอำนวยความต่างๆให้กับนักท่องเที่ยว เป็นต้นว่า การอำนวยความสะดวกในหารเข้า-ออกเมือง การรับประกันความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการรับประกันความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยของสังคม 4. ส่งเสริมการลงทุนสร้างผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวอย่างกว้างขวาง การรักษาความเป็นเอกลักษณ์ของลาว และการสร้างความประทับใจและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น 5. รัฐบาลลาวได้ส่งเสริมและผลักดันให้การท่องเที่ยวเป็นแขนงธุรกิจที่มีบทบาทในการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดทั้งในแง่ของการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราสำหรับการพัฒนาและส่งเสริมระบบเศรษฐกิจอื่นๆ ตลอดจนกลไกในการสร้างงานและการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ และ 6. ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ปกปักรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีของชาติลาวให้เกิดความยั่งยืน

ระดับอุดมศึกษาเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรจะต้องสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาล ตลอดจนความต้องการของผู้ประกอบการและความต้องการของนักท่องเที่ยว

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักสูตรที่เปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป. ลาว พบว่ามีหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของ สปป.ลาว คือกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism: MICT) ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญในการเปิดหลักสูตรอบรมมัคคุเทศก์ระยะสั้น (6 เดือน) สำหรับบุคคลทั่วไป และหน่วยงานต่อมาคือสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยปัจจุบันพบมีการจัดการเรียนการสอนหลักๆ สองหลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรระดับปริญญาตรี (4 ปี) และหลักสูตรระดับอาชีวศึกษา (2 ปี) ดังนี้

หลักสูตรระดับปริญญาตรี มีการจัดการเรียนการสอนหลักๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรม (Bachelor of Arts Program in Tourism and Hotel Administration) ภายใต้การบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์สังคม (Faculty of Social Sciences) และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Bachelor Program in Ecotourism) ภายใต้การบริหารงานของคณะป่าไม้ (Faculty of Forestry) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Bachelor of Arts in Tourism and Hotel Management) ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว (Faculty of Economic and Tourism) สุดท้ายคือมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในสาขาการบริหารท่องเที่ยว (Bachelor of Arts in Tourism Administration) และสาขาการบริหารโรงแรม (Bachelor of Arts in Hotel Administration) ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ (Faculty of Business Administration)

ขณะที่หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา พบหลักๆ มีการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ทั้งนี้หลักสูตรที่เปิดสอนคือหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพขั้นสูง (หลักสูตร 2 ปี) โดยจำแนกหลักสูตรการเรียนการสอนออกเป็นทั้งสิ้น 4 สาขาวิชาหลัก ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

จากข้อมูลดังกล่าว เผยให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศ สปป. ลาว ยังมีข้อจำกัดค่อนข้างมาก โดยนัยนี้หมายถึงจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ขยายตัวรวดเร็วอย่างต่อเนื่อง ดังตัวเลขการรายงานของกรมการพัฒนาการท่องเที่ยว (Tourism Development Department, 2015, p.15) ของกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism) ซึ่งเปิดเผยตัวเลขนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว ในช่วงปี 2008-2015 โดยระบุว่าปี 2008 สปป.ลาว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 1,736,787 คน ปี 2009 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน ขณะที่ปี 2010 พบมีทั้งสิ้น

2,513,028 คน ปี 2011 มีสูงถึง 2,723,564 คน ปี 2012 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 3,330,072 คน ปี 2013 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3,779,490 คน ส่วนปี 2014 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งสิ้น 4,158,719 คน และปี 2015 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4,684,429 คน ทั้งนี้ จากจำนวนตัวเลขของนักท่องเที่ยวดังกล่าวส่งผลให้ สปป.ลาว มีรายได้จากการท่องเที่ยวโดยปี 2008 สปป.ลาว ได้รับรายได้สูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2009 เกิดรายได้สูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2010 สปป.ลาว ได้รับรายได้ทั้งสิ้น 381,669,031 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะที่ปี 2011 พบทั้งสิ้น 406,184,338 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนปี 2012 พบทั้งสิ้น 506,022,586 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2013 มีรายได้สูงถึง 595,909,127 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ส่วนปี 2014 เกิดรายได้สูงถึง 641,636,543 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และปี 2015 สปป.ลาว มีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวสูงที่สุดถึง 725,365,681 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทว่าเมื่อพิจารณาจากจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว กับจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เติบโตดังกล่าว เผยให้เห็นว่าการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของ สปป.ลาว นั้น ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของตลาดการท่องเที่ยวที่เติบโต หรือกล่าวให้ถึงที่สุดคือขาดแคลนขั้นวิกฤติเสียด้วยซ้ำ

คำถามที่น่าสนใจเกิดขึ้นตามมาคือ ท่ามกลางการพัฒนาและผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ยึดโยงกับสถาบันการศึกษาที่มีจำนวนจำกัดข้างต้นนั้น สถาบันการศึกษาของลาวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับอาชีวศึกษามีกระบวนการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชาติอย่างไร ทั้งความรู้ด้านทฤษฎีและปฏิบัติ ทั้งนี้จะนำเสนอกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยจำแนกเป็นสถาบันการศึกษา ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos)

มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว หรือ “มหาวิทยาลัยสร้างครู” เป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกของ สปป. ลาว ที่เปิดแขนงวิชาการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ สาขาการบริหารการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรม ซึ่งเปิดหลักสูตรตั้งแต่ปี 2005 เป็นต้นมา ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ (Faculty of Economics and Business Administration) ปัจจุบันอยู่ภายใต้การบริหารงานของคณะวิทยาศาสตร์สังคม (Faculty of Social Sciences)

หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรมของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวนั้น การเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี (หลักสูตร 4 ปี) ภายใต้การบริหารงานของของคณะวิทยาศาสตร์สังคม หลักสูตรนี้เกิดขึ้นจากผลงานวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาของรองศาสตราจารย์คำพู เพ็ดไซสี เรื่อง “ความเป็นไปได้ของการสร้างหลักสูตรการจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว” ประธานหลักสูตรคนปัจจุบันซึ่งเป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยของ สปป. ลาว คนแรกที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และผ่านการสอบชิงทุนจากรัฐบาลเยอรมันไปศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Khamphou Phetxaysy, 2560: interview)

ทั้งนี้ เนื่องจากวิทยานิพนธ์ของรองศาสตราจารย์คำพูเผยให้เห็นผลกระทบทางบวกและทางลบ และสภาพอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป. ลาวว่ากำลังเผชิญปัญหาอะไรและเกิดจากสาเหตุใด

ดังนั้นภายหลังจากนำเสนอคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จึงให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวและผลักดันเพื่อจัดตั้งหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรมในมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวขึ้น

ภายหลังการจัดตั้งหลักสูตรพบว่า ในปีการศึกษาแรกพบมีนักศึกษาทั้งสิ้น 600 คน ทว่าในช่วงเวลาดังกล่าวอาจารย์ประจำหลักสูตรมีเพียงสอนคนเท่านั้น ได้แก่ รองศาสตราจารย์คำพู เพ็ดไซสี และอาจารย์จันทร์เพ็ง ปัจจุบันกำลังลาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ที่มหาวิทยาลัยบูรพาจากเงื่อนไขการขาดแคลนคณาจารย์ หลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม คณะวิทยาศาสตร์สังคม จึงใช้วิธีการเชิญคณาจารย์จากคณะเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ และคณะสถาปัตยกรรมมาช่วยการสอน

แม้คณาจารย์ดังกล่าวไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยตรง แต่รองศาสตราจารย์คำพู เพ็ดไซสี จะใช้วิธีการอบรมความรู้ด้านการท่องเที่ยวระยะสั้นให้คณาจารย์เหล่านั้น จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการเรียนการสอน นอกจากนั้น คณาจารย์ในหลักสูตรก็พยายามแสวงหาความรู้ด้วยการเข้าไปเข้าร่วมอบรมกับองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ กระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)

อนึ่ง โครงสร้างหลักสูตรสำหรับการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว จำแนกรูปแบบการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนสำคัญๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมระยะสั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เน้นการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไป ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐาน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 เน้นการเรียนการสอนวิชาเอกเฉพาะ ซึ่งนักศึกษาชั้นปี 3 นอกเหนือจากการเรียนวิชาเอกเฉพาะแล้วนั้น จะต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นระยะเวลา 1 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว (Sangthong Phoummavong, 2560: interview)

สำหรับกระบวนการสอนในรายวิชาฝึกปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวและโรงแรม หลักสูตรมีห้องสำหรับการฝึกปฏิบัติการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม แต่ปัญหาที่พบคืออุปกรณ์ประกอบการเรียนวิชาการโรงแรมยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ส่วนด้านการสอนภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสเป็นหลักซึ่งเป็นภาษาที่สำคัญในการเข้าทำงานในสถานประกอบการภาคบริการใน สปป. ลาว

ขณะที่รายวิชาการท่องเที่ยว พบว่า หลักสูตรเน้นให้นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ทั้งนี้พิจารณาจากรูปแบบรายวิชาการทัศนศึกษานอกสถานที่ พบว่า หลักสูตรเช่าบริการบริษัทนำเที่ยวมาเป็นผู้ให้บริการและนำเที่ยว โดยนัยนี้นักศึกษาไม่ได้เป็นผู้จัดการและฝึกการประสานงาน และการนำเที่ยว ในทางกลับกันนักศึกษาจะต้องเขียนรายงานเพื่อประมวลองค์ความรู้จากการทัศนศึกษา และส่งอาจารย์ จากนั้นนำเสนอข้อมูลหน้าชั้นเรียนเพื่อประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยเหตุนี้ จากข้อมูลข้างต้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าภาพรวมของหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวนั้นให้ความสำคัญกับการศึกษาภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ ประการแรก ธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมระดับสี่ดาวและห้าดาวของประเทศ และบริษัทนำเที่ยวที่มีเครือข่ายระหว่างประเทศ ไม่เปิดรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่าหากนักศึกษาขาดทักษะการปฏิบัติงาน อาจมีผลกระทบต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ประการต่อมาจากโครงสร้างหลักสูตร พบว่าระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์มีระยะเวลาที่สั้นเกินไป ดังนั้น หากหน่วยงานภาคธุรกิจรับนักศึกษาเข้ามาฝึกว่า อาจจะก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหลักสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรมของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สาเหตุที่การออกแบบโครงสร้างหลักสูตรที่เน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติประการหนึ่งเป็นเพราะ หลักสูตรขาดบุคลากรที่สำเร็จด้านการโรงแรมโดยตรง เพราะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาการโรงแรมในปัจจุบันคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีผลงานการวิจัยเกี่ยวกับโรงแรม ดังนั้น กระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ยังต้องอาศัยการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาการบริหารงานโรงแรมมาบรรยาย เช่น กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว อาจารย์จากสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (LANITH) และคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งการเชิญวิทยากรนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาคประกอบการในต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็ทำกับหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศด้วย ตัวอย่างเช่น โรงแรมทวีโชค เมืองวังเวียง สปป.ลาว เป็นต้น

2. มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanuvong University)

มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม สังกัดคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว ในอนาคตนี้จะถูกยกระดับให้เป็นหลักสูตรสำคัญ (priority) ของมหาวิทยาลัยควบคู่ไปกับสาขาวิศวกรรมโยธา ซึ่งเป็นสาขาวิชาที่มีชื่อเสียงและสร้างชื่อให้กับมหาวิทยาลัย (Lamphoune Xayvongsa, 2560: interview)

รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนมีลักษณะคล้ายคลึงกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว กล่าวคือแบ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ภาพรวมของหลักสูตรเน้นการสอนภาคทฤษฎี และเน้นองค์ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ส่วนการฝึกประสบการณ์นั้นค่อนข้างน้อยเป็นข้อจำกัดสำคัญเช่นกัน กล่าวคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 เน้นการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากนั้นเป็นการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานภาคธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวระยะ 1 เดือน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะเน้นวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม การทัศนศึกษา และการฝึกประสบการณ์ระยะเวลา 2 เดือน นอกจากนั้นยังมีรายวิชาวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมด้วย

สำหรับการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนวิชาภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศสให้กับนักศึกษา ขณะเดียวกันก็เปิดอบรมภาษาเกาหลีระยะสั้นสำหรับนักศึกษาที่สนใจอีกด้วย

ปัญหาของการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมอยู่หลายประการ กล่าวคือ ปัญหาประการแรกคือ ด้านบุคลากรพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ของหลักสูตรมีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด เช่น สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททางด้านภูมิศาสตร์ และด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทว่าต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนในรายวิชาการท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาที่ตามคือความรู้ที่ถ่ายทอดให้กับนักศึกษานั้นจึงเน้นความรู้ภาคทฤษฎีเป็นมากกว่าความรู้ภาคปฏิบัติ ประการต่อมาคือพบว่า จำนวนอาจารย์ผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาเรื่องการควบคุมดูแลนักศึกษาในหลักสูตรที่ไม่ทั่วถึง (Yingxong Thanongsack, 2560: interview)

ด้านเงินทุนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และอุปกรณ์การเรียนการสอนวิชาการโรงแรมพบว่า หลักสูตรขาดเงินทุนสำหรับการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจการท่องเที่ยวมาบรรยายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้กับนักศึกษา และซื้ออุปกรณ์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ดังนั้นหลักการในการเพิ่มทักษะทางด้านวิชาชีพ มหาวิทยาลัยจะส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษาทำงานพิเศษควบคู่กับการเรียนในหลักสูตร โดยใช้วิธีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาคธุรกิจโรงแรมร้านอาหาร และบริษัทนำเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชา อนึ่งจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นหลัก ดังนั้นทักษะส่วนใหญ่ที่นักศึกษาของหลักสูตรการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์จะมีความถนัดด้านบริหารธุรกิจในโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าด้านบริการนำเที่ยว

จากข้อมูลการสัมภาษณ์อาจารย์ Khanthaly Mixaykon อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งกล่าวว่า “...หลักสูตรจะเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว โดยการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียง ทั้งนี้นักศึกษาแม้จะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เอง ทว่าจะได้เห็นวิธีการทำงานของมัคคุเทศก์อย่างใกล้ชิด เพราะการทัศนศึกษาหลักสูตรจะใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จ เมื่อจบการทัศนศึกษา นักศึกษาจะต้องเขียนรายงานส่งอาจารย์ ส่วนวิชาการบริหารธุรกิจโรงแรม หลักสูตรมุ่งเน้นให้นักศึกษาไปฝึกทักษะจริงในธุรกิจโรงแรมในเมืองหลวงพระบางในระยะเวลาสั้นๆ ขณะที่นักศึกษาบางส่วนของหลักสูตรก็จะทำงาน ชั่วคราว (part time) ในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารหรือร้านอาหารในเมืองหลวงพระบางด้วยและส่งเสียตัวเองระหว่างเรียน ดังนั้นนักศึกษากลุ่มนี้จะได้รับประสบการณ์ตรงและเข้าใจกระบวนการทำงานในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นอย่างดี เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษากลุ่มนี้ก็จะได้โอกาสในการถูกคัดเลือกเข้าทำงานในสถานดังกล่าวสูง...” (Khanthaly Mixaykon, 2560: interview)

อย่างไรก็ดี ข้อมูลข้างต้น เผยให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์มุ่งเน้นการเปิดโอกาสนักศึกษาเข้าไปทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมโดยตรง ซึ่งวิธีการดังกล่าวถือเป็นการปรับตัวของหลักสูตรและรูปแบบการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว

เหตุผลสำคัญที่นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมให้ความสนใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าธุรกิจนำเที่ยว เพราะใน สปป. ลาว นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์ หรือขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ในทางกลับกัน หากนักศึกษาต้องการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จะต้องไปฝึกอบรมกับกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเพิ่มเติมเป็นระยะเวลาหกเดือน ซึ่งในหนึ่งปีจะจัดอบรมเพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น ฉะนั้น จากเงื่อนไขดังกล่าว จึงส่งผลทำให้ สปป. ลาว ขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเป็นความท้าทายของสถาบันการศึกษาในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยว ใน สปป.ลาว และท้ายที่สุดอาจทำให้ สปป. ลาว ไม่สามารถก้าวข้ามและแก้ไขปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ไปได้ ยิ่งในกรณีของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองหลวงพระบาง เมืองมรดกโลกและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของ สปป. ลาว แต่พบว่าแม้จะมีหลักสูตรด้านการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม แต่กลับพบว่าไม่สามารถผลิตมัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ตลาดธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เลย ปัญหาดังกล่าวนี้จึงเป็นกำแพงปัญหาที่นับวันยิ่งสูงทวีคูณมากยิ่งขึ้นอย่างยากที่ก้าวข้ามไปได้ (Sangthong Sijongxay, 2560: interview)

3. มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University)

มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต ตั้งอยู่ในแขวงสะหวันเขต ทางตอนใต้ของ สปป. ลาว จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรม ภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ ทั้งนี้เปิดสอนตั้งแต่ปี 2011-2012 เป็นต้นมา ทั้งนี้ที่ผ่านมามีนักศึกษาตลอดหลักสูตรทั้งสิ้น 240 คน กล่าวคือในปี 2011-2012 หรือปีการศึกษาแรกของการเปิดหลักสูตรมีนักศึกษาทั้งสิ้น 60 คน ถัดมาในปี 2012-2013 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 และชั้นปีที่ 2 รวมทั้งสิ้น 120 คน ปี 2013-2014 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 รวมทั้งสิ้น 180 คน และปี 2014-2015 มีนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 รวมทั้งสิ้น 240 คน โดยนัยนี้กล่าวได้ว่าในปีการศึกษาหนึ่งหลักสูตรจะรับนักศึกษาเพียงปีการศึกษาละ 60 คน นั่นหมายความสองหลักสูตรมีนักศึกษารวมกันทั้งสิ้น 480 คน

หลักสูตรจำแนกการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จุดเด่นของของหลักสูตรดังกล่าวคือการมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และผลิตบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาดการท่องเที่ยว

การจัดตั้งหลักสูตรดังกล่าว มีสาเหตุมาจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของระบบการศึกษาขั้นสูง โดยเฉพาะแขนงวิชาทางการท่องเที่ยวและการบริการ กอปรกับความจำนวนนักศึกษาที่สนใจในสาขาดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆปี ซึ่งผลของอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นดังกล่าวมาจากนโยบายของรัฐบาล สปป. ลาว ที่ต้องการผลิตบุคลากรของชาติให้มีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรมเข้าสู่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการภาคเอกชนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในทุกๆปี ซึ่งนำไปสู่ความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวมีทักษะสูง รัฐบาลจึงประกาศนโยบายเพื่อจัดตั้งหลักสูตรทางการศึกษาด้าน

การบริหารการโรงแรมขึ้นภายใต้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้นทั้งสิ้น 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต

อนึ่ง นโยบายการจัดตั้งหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้น กล่าวได้ว่าเป็นผลพวงจากมติการประชุมใหญ่ของพรรคครั้งที่ 7 ครั้งที่ 8 และครั้งที่ 9 ซึ่งมติดังกล่าวให้ความสำคัญในการผลักดันให้ประเทศ สปป.ลาว กลายเป็นประเทศอุตสาหกรรมและเป็นประเทศที่มีความทันสมัย ทั้งนี้เพื่อนำประเทศหลุดจากประเทศที่ด้อยพัฒนา รัฐจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติในฐานะฟันเฟืองสำคัญในการยกระดับมาตรฐานของประเทศประการหนึ่ง รัฐจึงจัดตั้งแผนยุทธศาสตร์ปี 2015-2020 ซึ่งเน้นหนักในเรื่องคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะการศึกษาขั้นสูงและอาชีวศึกษา ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตจึงเล็งเห็นว่าสาขาการบริหารการท่องเที่ยวและสาขาการบริหารการโรงแรมเป็นหนึ่งในสาขาวิชาที่มีความสำคัญที่จะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรท่องเที่ยวใน สปป.ลาว นับแต่นั้นเป็นต้นมาจึงเกิดการจัดตั้งหลักสูตรขึ้นมาตามมาตรฐานหลักสูตรแห่งชาติ ของกระทรวงศึกษาธิการและกีฬา (Ministry of Education and Sports) เพื่อสนับสนุนพรรคและรัฐบาลในการพัฒนาบุคลากรทางด้านวิชาการในหลักสูตรระดับปริญญาตรี เพื่อให้สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของรัฐบาลและเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

จุดมุ่งหมายสำคัญของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวและหลักสูตรการบริหารการโรงแรม คือ 1. มุ่งสร้างนักศึกษาให้เป็นพลเมืองที่ดี มีคุณสมบัติ มีแนวคิดการเมืองที่ถูกต้อง มีความจงรักภักดีต่อพรรคและรัฐบาล มีแนวคิดรักชาติ มีความสามัคคี รู้รักและปกปักรักษาขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของชาติ ตลอดจนเกิดความภาคภูมิใจในความเป็นชาติลาว 2. มุ่งสร้างนักศึกษามีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการเกี่ยวกับการบริหารการท่องเที่ยว กระทั่งสามารถจัดตั้งปฏิบัติ และคุ้มครองด้านการท่องเที่ยวได้ 3. เพื่อผลิตบุคลากร พนักงาน ตลอดจนนักวิชาการบริหารการท่องเที่ยวให้มีความเข้มแข็ง สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ของพรรค และรัฐบาล ตลอดจนสามารถสร้างระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศเข้มแข็งทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพ 4. ผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรสามารถทำงานร่วมกับองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในและต่างประเทศ มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ดำเนินธุรกิจด้วยตนเองได้ ตลอดจนมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ กระทั่งมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมได้ สุดท้ายคือ 5. เป็นนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการบริหารและการบริการการท่องเที่ยวและโรงแรมอย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ดี หลักสูตรบริหารการท่องเที่ยว จำแนกรายวิชาการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรออกเป็นทั้งสิ้น 4 หมวด ประกอบด้วย 1. หมวดวิชาความรู้ทั่วไป ทั้งสิ้น 19 หน่วยกิต 2. หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 37 หน่วยกิต 3. หมวดวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 71 หน่วยกิต และ 4. หมวดวิชาเลือก ทั้งสิ้น 5 หน่วยกิจ รวมทั้งสิ้นตลอดหลักสูตรคือ 132 หน่วยกิต

ขณะที่ หลักสูตรบริหารการโรงแรม จำแนกรายวิชาการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรออกเป็นทั้งสิ้น 4 หมวด ประกอบด้วย 1. หมวดวิชาความรู้ทั่วไป ทั้งสิ้น 19 หน่วยกิต

2. หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 41 หน่วยกิต 3. หมวดวิชาเฉพาะ ทั้งสิ้น 66 หน่วยกิต และ 4. หมวดวิชาเลือก ทั้งสิ้น 4 หน่วยกิจ รวมทั้งสิ้นตลอดหลักสูตรคือ 130 หน่วยกิต

อย่างไรก็ตาม หมวดความรู้ทั่วไปที่นักศึกษาทั้งสองหลักสูตรจะต้องเรียน ประกอบด้วย วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป 1 (2 หน่วยกิต) ภาษาอังกฤษทั่วไป 2 (2 หน่วยกิต) ภาษาอังกฤษทั่วไป 3 (2 หน่วยกิต) วิชาคอมพิวเตอร์ทั่วไป (2 หน่วยกิต) วิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารเบื้องต้น (2 หน่วยกิต) วิชาหลักการตลาด (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้เกี่ยวกับการอ่าน และการใช้แผนที่ (2 หน่วยกิต) วิชาแรงงานศึกษา 1 (1 หน่วยกิต) วิชาแรงงานศึกษา 2 (1 หน่วยกิต) และรายวิชาการกายศึกษา (1 หน่วยกิต)

หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการโรงแรม (2 หน่วยกิต) วิชาภูมิศาสตร์ (2 หน่วยกิต) วิชาประวัติศาสตร์ลาว (2 หน่วยกิต) วิชากฎหมายธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชามานุษยวิทยา (2 หน่วยกิต) วิชาการเมืองลาว (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารจัดการสำนักงาน (2 หน่วยกิต) วิชาจิตวิทยาการบริการ (2 หน่วยกิต) วิชาสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (3 หน่วยกิต) วิชามนุษยสัมพันธ์ (2 หน่วยกิต) วิชาวัฒนธรรมลาว (2 หน่วยกิต) วิชาหลักการบัญชี (3 หน่วยกิต) วิชาสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชาการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (2 หน่วยกิต) และวิชาการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต)

ขณะที่ หมวดวิชาพื้นฐานของวิชาเฉพาะสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรม ประกอบด้วย วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการโรงแรม (2 หน่วยกิต) วิชาภูมิศาสตร์ (2 หน่วยกิต) วิชาประวัติศาสตร์ลาว (2 หน่วยกิต) วิชากฎหมายธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชามานุษยวิทยา (2 หน่วยกิต) วิชาการเมืองลาว (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2 หน่วยกิต) วิชาการบริหารจัดการสำนักงาน (2 หน่วยกิต) วิชาจิตวิทยาการบริการ (2 หน่วยกิต) วิชาสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (2 หน่วยกิต) วิชามนุษยสัมพันธ์ (2 หน่วยกิต) วิชาวัฒนธรรมลาว (2 หน่วยกิต) หลักวิธีการศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวและการโรงแรม (2 หน่วยกิต) วิชาธุรกิจสินค้าที่ระลึก (2 หน่วยกิต) วิชาหลักการบัญชี (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการตัวแทนนำเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาสิ่งแวดล้อมด้านธุรกิจ (2 หน่วยกิต) วิชาการปฐมพยาบาล (2 หน่วยกิต) และวิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต)

สำหรับหมวดวิชาเฉพาะ พบว่านักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว จะต้องเรียนทั้งสิ้น 27 รายวิชา ประกอบด้วย วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 1 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 2 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 3 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 4 (3 หน่วยกิต) วิชาการวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาธุรกิจสินค้าที่ระลึก (2 หน่วยกิต) วิชาพนักงานนำเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการบัญชีเพื่อการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) การเงินเพื่อการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว (2 หน่วยกิต) วิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (2 หน่วยกิต) วิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

(2 หน่วยกิต) วิชาการตลาดการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชากฎหมายการท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการประชุม (2 หน่วยกิต) วิชาประวัติแหล่งท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาระเบียบวิธีวิจัย (3 หน่วยกิต) วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว (2 หน่วยกิต) วิชาการอนุรักษ์และการพัฒนาการท่องเที่ยว (3 หน่วยกิต) วิชาฝึกหัดงาน (ไม่นับหน่วยกิต) และวิชาการเขียนรายงานจบชั้นการศึกษา (6 หน่วยกิต)

ขณะที่ นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรม จะต้องเรียนวิชาการบริหารการโรงแรมและห้องพัก (2 หน่วยกิต) วิชาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มนานาชาติ (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการแผนกแม่บ้าน (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการแผนกส่วนหน้า (3 หน่วยกิต) วิชาการบัญชีสำหรับโรงแรม (3 หน่วยกิต) วิชาการเงินสำหรับโรงแรม (3 หน่วยกิต) วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบอาหาร (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดงานเลี้ยงอาหารในโอกาสต่างๆ (3 หน่วยกิต) วิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขนมหวานนานาชาติ (4 หน่วยกิต) วิชาการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (3 หน่วยกิต) วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3 หน่วยกิต) วิชาการศึกษาสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (2 หน่วยกิต) วิชาศิลปะการใช้ประชาสัมพันธ์และการต้อนรับ (3 หน่วยกิต) วิชาการจัดการธุรกิจสปา (3 หน่วยกิต) วิชาวัฒนธรรมลาว (2 หน่วยกิต) วิชาการจัดการประชุมสัมมนาต่างๆ (2 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 1 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 2 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 3 (3 หน่วยกิต) วิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 4 (3 หน่วยกิต) วิชาการฝึกงาน (ไม่นับหน่วยกิต) วิชาการเขียนบทรายงานจบชั้นการศึกษา (6 หน่วยกิต) และวิชาการวิจัย (3 หน่วยกิต)

ส่วนหมวดวิชาเลือก พบว่านักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว เรียนทั้งสิ้น 2 วิชา ประกอบด้วย วิชาการจัดการธุรกิจสปา (2 หน่วยกิต) และวิชาการพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมการบริการ (3 หน่วยกิต) ขณะที่นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรมพบว่ามีเรียนทั้งสิ้น 2 วิชา ได้แก่ วิชาวิทยาศาสตร์และโภชนาการเกี่ยวกับอาหาร (2 หน่วยกิต) และวิชาการการจัดการคุณภาพธุรกิจการบริการ (2 หน่วยกิต)

ทั้งนี้ โครงสร้างการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว มีดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE11101	ภาษาอังกฤษทั่วไป I (General English I)	2 (0-4-0)	
FBA03CP11104	คอมพิวเตอร์ทั่วไป (General Computer)	2 (0-2-0)	
FBA03IE11105	เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (Introduction of Economics)	2 (1-2-0)	
FBA03IM11106	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร (Introduction of Management)	2 (2-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03MK11107	หลักการตลาด (Principle of Marketing)	2 (2-0-0)	
FBA03LP12203	ภูมิศาสตร์ลาว (Laos Geography)	2 (2-0-0)	
FBA03LH11204	ประวัติศาสตร์ลาว (Laos History)	2 (2-0-0)	
FBA03AN11206	มานุษยวิทยา (Anthropology)	2 (2-2-0)	
FBA03PG11207	การเมืองลาวและนโยบายรัฐ (Lao Political and Government's Policy)	2 (2-0-0)	
FBA03PG11109	แรงงานศึกษา 1 (Labor Education 1)	1 (0-0-3)	
FBA03PG11111	กายศึกษา (Psychological Education)	1 (0-2-0)	
รวม (Total)		**20 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE12102	ภาษาอังกฤษทั่วไป II (General English II)	2 (0-4-0)	
FBA03MR12108	ความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ (Arcview GIS Reading, Using the map and basics of Arcview)	2 (2-0-0)	
FBA03IT12201	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Introduction of Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03IH112202	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม (Introduction of Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03LB12205	กฎหมายธุรกิจ (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03HM12208	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	2 (2-0-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03PY12210	จิตวิทยาการบริการ (Psychology of Service)	2 (2-0-0)	
FBA03HR12212	มนุษยสัมพันธ์ (Human Relative)	2 (2-2-0)	
FBA03BE12216	สิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ (Business Environment)	2 (2-0-0)	
FBA02LE12110	แรงงานศึกษา 2 (Labor Education 2)	1 (0-0-3)	
รวม (Total)		**19 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE21103	ภาษาอังกฤษทั่วไป III (General English III)	2 (0-4-0)	
FBA03OM21209	การบริหารจัดการสำนักงาน (Office Management)	2 (2-0-0)	
FBA03SA21211	วิธีการทางสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (Ststistic Methodology and Access)	3 (2-2-0)	
FBA03LC$_1$21213	วัฒนธรรมลาว (Lao Culture)	2 (2-0-0)	
FBA03BS21306	ธุรกิจสินค้าที่ระลึก (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03AM21309	การจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency Management)	3 (2-2-0)	
FBA03FA21218	การปฐมพยาบาล (First Aid)	2 (2-0-0)	
FBA03TB21324	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior)	2 (2-0-0)	
FBA03EF21219	การจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว (Tourism Business Management)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**21 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT22301	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว I (Foreign Language for Tourism I)	3 (2-2-0)	
FBA03AC22215	หลักการบัญชี (Accounting)	3 (2-2-0)	
FBA03LG22305	การวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว (Planning and Listing of Guiding)	2 (2-0-0)	
FBA03SP22401	การจัดการธุรกิจสปา (Spa Business Management)	2 (2-0-0)	วิชาเลือก
FBA03MK22317	การตลาดการท่องเที่ยว (Marketing for Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03TT22319	การขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (Transportation for Tourism)	3 (2-2-0)	
FBA03MM22320	การจัดการประชุม (Meeting Management)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**18 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT31302	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว II (Foreign Language for Tourism II)	3 (2-2-0)	
FBA03TG31307	พนักงานนำเที่ยว (Office Management)	3 (2-2-1)	
FBA03SD31308	การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Ecotourism and Sustainable Tourism Development)	3 (2-2-0)	
FBA03DC31325	การอนุรักษ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว (Destination Development and Conservation)	3 (2-2-0)	
FBA03RM31322	ระเบียบวิธีวิจัย (Law in Business)	3 (2-2-0)	
FBA03GT31323	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Geography)	2 (2-0-0)	
รวม (Total)		**17 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT32303	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว III (Foreign Language for Tourism III)	3 (2-2-0)	
FBA03AT32310	การบัญชีสำหรับการท่องเที่ยว (Specific Accounting for Tour Guiding)	3 (2-2-0)	
FBA03FT32311	การเงินสำหรับการท่องเที่ยว (Specific Finance for Tour Guiding)	3 (2-2-0)	
FBA03DT32312	การท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว (Domestic Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03RF32313	ทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ (Tourism Resource and Facility)	2 (2-0-0)	
FBA03PD32402	การพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมการบริการ (Personality Development on Service in Industry)	3 (2-2-0)	
FBA03PR32326	การฝึกงาน (Practical)	ไม่นับหน่วยกิต	
รวม (Total)		**16 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FT41304	ภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว IV (Foreign Language for Tourism IV)	3 (2-2-0)	
FBA03TB41314	การจัดการธุรกิจนำเที่ยว (Tour Guiding Business Management)	2 (2-0-0)	
FBA03LT41318	กฎหมายการท่องเที่ยว (Law in Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03DP41315	การวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว (Domestic Tourism)	3 (2-2-0)	
FBA03DP41321	ประวัติแหล่งท่องเที่ยว (Historical Tourist Site)	3 (2-0-1)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03PD41316	การอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Culture Destination Protection)	2 (2-0-0)	
รวม (Total)		**15 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03WP42327	การเขียนบทรายงานจบชั้นศึกษา (Graduate Project Final Report)	6 (0-2-18)	
รวม (Total)		**6 หน่วยกิต**	

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยวชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 ต้องเรียนวิชาความทั่วไปและวิชาพื้นเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาที่หลักสูตรมุ่งพัฒนานักศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาคอมพิวเตอร์ทั่วไป กลุ่มวิชาด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร และวิชาการการตลาด กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาภูมิศาสตร์ลาว วิชาประวัติศาสตร์ลาว วิชามานุษยวิทยา วิชาการเมืองลาวและนโยบายรัฐ และวิชาแรงงานศึกษา 1 สุดท้ายคือกลุ่มวิชาพลานามัย ได้แก่ วิชาพลศึกษา เป็นต้น

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 ยังคงมุ่งเน้นความรู้ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ภาษาอังกฤษทั่วไป กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ กลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชากฎหมายธุรกิจ วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวิชาสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ ขณะที่กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในภาคการศึกษาที่ 2 พบมีเพียงหนึ่งวิชาซึ่งน้อยกว่าภาคการศึกษาที่ 1 นั่นคือวิชาแรงงานศึกษา 2 เท่านั้น อนึ่ง สำหรับภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจะต้องเรียนวิชาพื้นฐานเฉพาะที่เกี่ยวกับการบริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วย เป็นต้นว่า วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยว วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม และวิชาจิตวิทยาการบริการ เป็นต้น

สำหรับนักศึกษาชั้นที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 นักศึกษาจะเข้าสู่วิชาเรียนพื้นฐานวิชาเฉพาะและวิชาเฉพาะทางวิชาชีพเข้มข้นขึ้น โดยจำแนกกลุ่มวิชาที่นักศึกษาต้องเรียนทั้งสิ้นออกเป็นทั้งสิ้นกลุ่มวิชาหลักๆ ประกอบด้วย กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป 3 กลุ่มวิชาบริหารธุรกิจและสำนักงาน ได้แก่ วิชาการบริหารจัดการสำนักงาน กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ ได้แก่ วิชาวิธีการทางสถิติและการสร้างฐานข้อมูล กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาวัฒนธรรมลาว และกลุ่มสุดท้ายคือกลุ่มวิชาการการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาธุรกิจสินค้าที่ระลึก วิชาการจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว วิชาการปฐมพยาบาล วิชาพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และวิชาการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว

ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 นักศึกษาจะมุ่งเน้นทางด้านกลุ่มวิชาการการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหลัก ประกอบด้วย วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 1 วิชาการวางแผนและการจัดรายการนำเที่ยว วิชาการจัดการธุรกิจสปา วิชาการตลาดการท่องเที่ยว และวิชาการจัดการประชุม รองลงมาคือกลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาหลักการบัญชี

สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1 หลักสูตรเน้นการพัฒนาทางด้านวิชาเฉพาะและวิชาเลือกเป็นหลัก โดยเฉพาะกลุ่มวิชาการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 2 วิชาพนักงานนำเที่ยว วิชาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน วิชาการอนุรักษ์และการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว ประการสำคัญในภาคการศึกษานี้ นักศึกษาต้องเรียนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางการท่องเที่ยวเพื่อผลิตผลงานวิชาการด้านการท่องเที่ยว ส่วนภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังเน้นหนักทางด้านกลุ่มวิชาการการบริหารจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาภาษาต่างประเทศสำหรับการท่องเที่ยว 3 วิชาการบัญชีเพื่อการท่องเที่ยว วิชาการเงินเพื่อการท่องเที่ยว วิชาการท่องเที่ยวภายในประเทศ สปป.ลาว วิชาทรัพยากรการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ วิชาการพัฒนาบุคลิกภาพในอุตสาหกรรมการบริการ ที่สำคัญ ในภาคการศึกษานี้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จะต้องฝึกประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ระยะเวลา 1 เดือน

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1 นอกจากนักศึกษาจะถูกเน้นหนักในรายวิชาภาษาต่างประเทศเพื่อการท่องเที่ยว 4 ทว่าความรู้ทางวิชาการด้านกลุ่มวิชาการบริหารและการวางแผนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้แก่ วิชาการจัดการธุรกิจนำเที่ยว วิชากฎหมายเพื่อการท่องเที่ยว วิชาการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยว วิชาประวัติแหล่งท่องเที่ยวใน สปป.ลาว และวิชาการอนุรักษ์สถานที่ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมยังถูกให้ความสำคัญอีกด้วย ขณะที่ภาคการศึกษาที่ 2 เป็นช่วงเวลาที่นักศึกษาต้องเขียนบทรายงานหรืองานวิจัยเพื่อจบการศึกษา ทั้งนี้พิจารณาจากโครงสร้างหลักสูตร ดังนี้

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE11101	ภาษาอังกฤษทั่วไป I (General English I)	2 (0-4-0)	
FBA03CP11104	คอมพิวเตอร์ทั่วไป (General Computer)	1 (0-2-0)	
FBA03IE11105	เศรษฐศาสตร์เบื้องต้น (Introduction of Economics)	2 (1-2-0)	
FBA03IM11106	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร (Introduction of Management)	3 (2-2-0)	
FBA03MK11107	หลักการตลาด (Principle of Marketing)	3 (2-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03LP12203	ภูมิศาสตร์ลาว (Laos Geography)	2 (2-0-0)	
FBA03LH11204	ประวัติศาสตร์ประเทศลาว (Laos History)	2 (2-0-0)	
FBA03AN11206	มานุษยวิทยา (Anthropology)	3 (2-2-0)	
FBA03PG11207	การเมืองลาวและนโยบายรัฐ (Lao Political and Government's Policy)	3 (2-2-0)	
FBA03PG11109	แรงงานศึกษา 1 (Labor Education 1)	1 (0-0-3)	
FBA03PG11111	กายศึกษา (Psychological Education)	1 (0-2-0)	
รวม (Total)		**20 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE12102	ภาษาอังกฤษทั่วไป II (General English II)	2 (0-4-0)	
FBA03MR12108	ความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ (Arcview GIS Reading, Using the map and basics of Arcview)	2 (1-2-0)	
FBA03IT12201	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Introduction of Tourism)	2 (2-0-0)	
FBA03IH112202	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม (Introduction of Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03LB12205	กฎหมายธุรกิจ (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03HM12208	การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)	2 (2-0-0)	
FBA03PY12210	จิตวิทยาการบริการ (Psychology of Service)	2 (2-0-0)	
FBA03HR12212	มนุษยสัมพันธ์ (Human Relative)	2 (1-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03BE12218	สิ่งแวดล้อมด้านธุรกิจ (Business Environment)	2 (2-0-0)	
FBA03LE12110	แรงงานศึกษา (Labour Education)	1 (0-0-3)	
รวม (Total)		**19 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03GE21103	ภาษาอังกฤษทั่วไป III (General English III)	2 (0-4-0)	
FBA03OM21209	การบริหารจัดการสำนักงาน (Office Management)	2 (2-0-0)	
FBA03SA21211	วิธีการทางสถิติและการสร้างฐานข้อมูล (Statistic Methodology and Access)	2 (2-0-0)	
FBA03LC$_1$21213	วัฒนธรรมลาว (Lao Culture)	2 (1-2-0)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03RM21214	หลักวิธีการศึกษาผลกระทบของการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Research Methodology on Impact of Tourism and Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03BS21306	ธุรกิจสินค้าที่ระลึก (Law in Business)	2 (2-0-0)	
FBA03AM21309	การจัดการตัวแทนการท่องเที่ยว (Travel Agency Management)	2 (2-0-0)	
FBA03FA21219	การปฐมพยาบาล (First Aid)	2 (2-0-0)	
FBA03TB21220	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist Behavior)	2 (2-0-0)	
FBA03EF21212	การศึกษาสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก (Environment Study and Facility)	2 (2-0-0)	
รวม (Total)		**20 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03AC22216	หลักการบัญชี (Accounting)	2 (0-4-0)	
FBA03HM22301	การบริหารโรงแรมและห้องพัก (Hotel and Room Management)	2 (2-0-0)	
FBA03FB22302	ความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มนานาชาติ (Knowledge for Food and International Beverage)	3 (1-2-4)	
FBA03LC$_2$22315	วัฒนธรรมลาว 2 (Lao Culture)	2 (2-0-0)	
FBA03FH22317	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม 1 (Foreign Language for Hospitality 1)	3 (2-2-0)	
FBA03TF22401	วิทยาศาสตร์และโภชนาการอาหาร (Technology and Food)	2 (2-0-0)	
FBA03SB22311	การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Service of Food and Beverage)	2 (2-0-0)	
FBA03FA21219	การปฐมพยาบาล (First Aid)	2 (1-2-0)	
รวม (Total)		**17 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03HK31303	การจัดการแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Management)	3 (1-2-4)	
FBA03FM31304	การจัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Management)	3 (1-2-4)	
FBA03PC31307	หลักการประกอบอาหาร (Principle of Cookery)	3 (1-2-4)	
FBA03ID31309	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับขนมหวานนานาชาติ (Introduction of International Dessert)	4 (2-2-3)	
FBA03RO31310	การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Restuarant and Food Operation)	3 (1-2-3)	

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03FH31318	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม II (Foreign Language for Hospitality)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**19 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03AH32305	การบัญชีสำหรับการโรงแรม (Specific Accounting for Hotel)	3 (2-2-0)	
FBA03FH32306	การเงินสำหรับการโรงแรม (Specific Finance for Hotel)	2 (2-0-0)	
FBA03RA32313	ศิลปะการประชาสัมพันธ์และการต้อนรับ (Public Relations and Hospitality Arts)	3 (2-2-0)	
FBA03SP32314	การจัดการธุรกิจสปา (Spa Business Management)	3 (2-2-0)	
FBA03FH32319	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม III (Foreign Language for Hospitality III)	3 (2-0-0)	
FBA03RM32323	การเขียนบทวิจัย (Research Writing)	2 (2-0-0)	
FBA03QB32402	การจัดการคุณภาพธุรกิจบริการ (Management of Business Quality)	2 (2-0-0)	
FBA03PR32321	ฝึกงาน (Practical)	ไม่นับหน่วยกิต	วิชาเลือก
รวม (Total)		**18 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 1

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03CO41308	การจัดงานเลี้ยงอาหารในโอกาสต่างๆ (Catering Operation)	3 (1-2-4)	
FBA03MM41316	การจัดประชุมและสัมมนาต่างๆ (Meeting and Convention Management)	2 (2-0-0)	
FBA03FH41320	ภาษาต่างประเทศเพื่อการโรงแรม IV (Foreign Language for Hospitality IV)	3 (2-2-0)	
รวม (Total)		**8 หน่วยกิต**	

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคการศึกษาที่ 2

รหัสรายวิชา	ชื่อวิชา	จำนวนหน่วยกิต	หมายเหตุ
FBA03WP42322	เขียนบทรายงานจบการศึกษา (Graduating Project Final Report)	6 (0-2-18)	
รวม (Total)		**6 หน่วยกิต**	

จากข้อมูลโครงสร้างหลักสูตรข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการโรงแรมชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 หลักสูตรเน้นสอนวิชาความทั่วไปและวิชาพื้นเฉพาะเป็นหลัก ทั้งนี้รายวิชาที่หลักสูตรมุ่งพัฒนานักศึกษาสามารถจำแนกออกเป็น 5 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษทั่วไป 1 กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาคอมพิวเตอร์ทั่วไป กลุ่มวิชาด้านการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชาเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น วิชาการบริหารเบื้องต้น และวิชาการหลักการตลาด กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาภูมิศาสตร์ลาว วิชาประวัติศาสตร์ลาว วิชามานุษยวิทยา วิชาการเมืองลาวและนโยบายรัฐ และวิชาแรงงานศึกษา 1 สุดท้ายคือกลุ่มวิชาพลานามัย ได้แก่ วิชาพลศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 2 หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นความรู้ในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษทั่วไป 2 กลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาความรู้เกี่ยวกับการอ่านและการใช้แผนที่ กลุ่มวิชาการบริหารธุรกิจ ได้แก่ วิชากฎหมายธุรกิจ วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และวิชาสิ่งแวดล้อมทางด้านธุรกิจ ขณะที่กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ พบมีเพียงหนึ่งวิชาซึ่งน้อยกว่าภาคการศึกษาที่ 1 นั่นคือวิชาแรงงานศึกษา 2 อนึ่ง วิชาพื้นฐานเฉพาะที่เกี่ยวกับการบริหารอุตสาหกรรมการบริการด้วย เป็นต้นว่า วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม วิชาความรู้ และวิชาจิตวิทยาการบริการ

อย่างไรก็ดี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตในปัจจุบัน พบปัญหาอยู่หลายประการ ประการแรกคือ ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด กล่าวคือ อาจารย์สำเร็จการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ หรือมีคุณวุฒิในระดับปริญญาโทด้านภาษาต่างประเทศ แต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนด้านการท่องเที่ยว ซึ่งกล่าวได้ว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาร่วมกันของสถาบันการศึกษาแห่งอื่นๆที่เปิดหลักสูตรดังกล่าวใน สปป.ลาว ขณะเดียวกันคณาจารย์ในหลักสูตรส่วนใหญ่ก็มีคุณวุฒิในระดับปริญญาตรีเท่านั้น ผลที่เกิดขึ้นตามมาคือกระบวนการถ่ายทอดความรู้ของกลุ่มดังกล่าวจึงเน้นไปที่รูปแบบการสอนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ซึ่งในอนาคตอาจมีผลต่อการเข้าทำงานของกลุ่มบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไป เนื่องจากธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมส่วนใหญ่ต้องการบัณฑิตและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานจริงและมีประสบการณ์ตรงเข้าทำงานในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีเฉพาะความรู้เชิงทฤษฎี ด้วยเหตุนี้รูปแบบกระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรมจึงมีรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนที่สร้างข้อตกลงร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นวิทยากรในบรรยายและสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษา

กระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญจากภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม เป็นเพียงหนึ่งในกิจกรรมการเรียนการสอนของหลักสูตรเท่านั้น ซึ่งจะเกิดขึ้นไม่บ่อยมากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณของหลักสูตรที่มีในแต่ละปี กล่าวคือหากมีงบประมาณมากนักศึกษาก็จะได้มีโอกาสเรียนและฝึกภาคปฏิบัติกับวิทยากรมากขึ้น ในทางกลับกันหากขาดงบประมาณกิจกรรมดังกล่าวก็ไม่เกิดขึ้น

ดังนั้น หากคำนวณเป็นตัวเลขรูปแบบการเรียนการสอนดังกล่าวคิดเพียงร้อยละ 5 เท่านั้น ส่วนร้อยละ 90 ยังคงเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนโดยอาจารย์ภายในหลักสูตรเป็นหลัก ส่วนอีกร้อยละ 5 เป็นกิจกรรมการเติมเต็มองค์ความรู้และฝึกปฏิบัติจากการฝึกประสบการณ์ระยะสั้น ซึ่งนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีของวิชาเอกเฉพาะ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 จะฝึกประสบการณ์ 1 อาทิตย์ในช่วงสิ้นสุดภาคการศึกษาที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์เป็นระยะเวลา 1 เดือนก่อนสำเร็จการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาของกระบวนการจัดการเรียนการสอน สามารถสรุปประเด็นปัญหา ดังนี้

ประการแรกคือ ปัญหาเรื่องห้องเรียน พบว่า มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตมีจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับหลักสูตรต่างๆที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัย เนื่องจากพบว่าหลักสูตรต่างๆภายในมหาวิทยาลัยบางหลักสูตรจะต้องใช้พื้นที่ห้องเรียนร่วมกัน ตัวอย่างเช่น หลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม ที่ต้องขออนุญาตใช้ห้องเรียนร่วมกับคณะเกษตรศาสตร์และสิ่งแวดล้อม สำหรับการสอนวิชาความรู้เชิงทฤษฎีต่างๆด้วย

ประการต่อมาคือ อุปกรณ์หรือสื่อการเรียนการสอนพบว่า มีสื่อการเรียนการสอนไม่เพียงต่อความต้องการของอาจารย์และนักศึกษา เป็นต้นว่า คอมพิวเตอร์ และโปรเจคเตอร์ เนื่องจากทั้งหลักสูตรมีเพียงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรเจคเตอร์เพียงสองเครื่องเท่านั้น ดังนั้นรูปแบบการใช้สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอนข้างต้น อาจารย์ในหลักสูตรจำเป็นต้องผลัดเปลี่ยนการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ส่วนการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ หลักสูตรขาดห้องปฏิบัติการทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ขาดอุปกรณ์ในการเรียน อาทิ เครื่องมือในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม ช้อน จาน และมีดสำหรับวิชาการโรงแรม ขณะที่การฝึกปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยว แม้จะมีโครงการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาในสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ แต่กลับพบว่านักศึกษาในหลักสูตรไม่ได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งปัญหานี้นับเป็นปัญหาร่วมสำคัญอีกประการที่เกิดขึ้นกับสถาบันระดับอุดมศึกษาแห่งอื่นๆใน สปป.ลาว กล่าวคือหลักสูตรจะเลือกใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จทั้งในฐานะผู้นำเที่ยวและผู้ติดต่อประสานงานตลอดการทัศนศึกษา โดยนักศึกษาจะได้รับมอบหมายให้เขียนรายงานเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียนภายหลังจากการทัศนศึกษา

ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน หลักสูตรการบริหารการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารการโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต สามารถสรุปกระบวนการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 รูปแบบหลักๆ ดังนี้ รูปแบบแรกคือ หลักสูตรเน้นรูปแบบการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก เนื่องจากเงื่อนไขด้านบุคลากรสายวิชาการมีคุณวุฒิไม่ตรงตามหลักสูตรที่สอนและมีคุณวุฒิในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงส่งผลให้รูปแบบการเรียนการสอนเน้นที่วิชาความรู้ภาคทฤษฎี

เป็นหลัก รูปแบบถัดมาคือ หลักสูตรมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้บุคลากรสายวิชาชีพจากภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม มาเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษเพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษา และรูปแบบสุดท้ายคือกระบวนการเรียนการสอนโดยให้นักศึกษาได้ฝึกประสบการณ์ตรงจากการฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

ข้อค้นพบดังกล่าว เผยให้เห็นว่ากระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในรูปแบบกระบวนการเรียนการสอนเชิงทฤษฎีมากกว่าการปฏิบัติ ซึ่งนับเป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาใน สปป.ลาว เพราะรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนดังกล่าวอาจส่งผลทำให้นักศึกษาหลักสูตการท่องเที่ยวและการโรงแรม เมื่อสำเร็จการศึกษาไปไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตลอดจนนักท่องเที่ยวได้ ดังนั้นสิ่งที่น่าสนใจอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของประเทศ สปป.ลาว จึงไม่ใช่แค่จำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนที่มีจำนวนจำกัดเท่านั้น ทว่ายังหมายถึงโครงสร้างหลักสูตร บุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ไม่ความพร้อมด้วยต่างหาก

4. สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH)

สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว หรือ LANITH เปิดสอนหลักสูตรประกาศนียบัตร หรือหลักสูตรอนุปริญญา (diploma) หลักสูตร 2 ปี หรือ 4 ภาคการศึกษา ก่อตั้งในปี 2008 ภายใต้ความร่วมมือระหว่างรัฐบาลลาวกับ องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์ก (Luxembourg Development Cooperation-LuxDev) เพื่อจัดการเรียนการสอนและฝึกอบรมให้กับบุคคลมีความสนใจทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาวเปิดสอนทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ประกอบด้วย หลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) หลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations) และหลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

ปัจจุบันสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาวอยู่ภายใต้กระทรวงการศึกษาและกีฬา (Ministry of Education and Sport) ซึ่งเปิดหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญด้วยกัน 3 ประการ ได้แก่ ประการแรกคือเพื่อตอบสนองการศึกษาเบื้องต้นสำหรับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายที่สนใจในการประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมกรรมการท่องเที่ยว ประการที่สองคือเพื่อปรับปรุงการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและมาตรฐานการฝึกอบรมให้ได้มีคุณภาพการบริการตามที่ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมต้องการ และประการสุดท้ายคือเพื่อเป็นสถาบันการศึกษาตัวอย่างในการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติและระดับอนุภูมิภาค

องค์การต่างประเทศที่มีบทบาทสำคัญในการก่อตั้งสถาบันการศึกษาแห่งนี้คือ องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์ก (LuxDev) ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในฐานะองค์กรที่ต้องการส่งเสริมพัฒนาวิชาชีพเพื่อลดปัญหาความยากจนในกลุ่มประเทศ Least Developed Countries (LDC) ในภูมิภาคต่างๆ ผ่านรูปแบบการผลักดันและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กรสำคัญต่างๆ เช่น องค์กรด้านสุขภาพ และองค์การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการอาชีวศึกษาและเทคนิค ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และผลิตบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยบทบาทขององค์กรดังกล่าวมิได้กระจุกตัวอยู่ตามสถาบันการศึกษาในนครหลวงเวียงจันทน์เท่านั้น ทว่ากระจายบทบาทไปยังแขวงและเมืองต่างๆใน สปป. ลาว ด้วย

การส่งเสริมและให้ความช่วยเหลือที่เห็นได้ชัดเจนคือ ด้านงบประมาณการก่อสร้างอาคารเรียน ห้องปฏิบัติการในธุรกิจท่องเที่ยว ห้องปฏิบัติการด้านวิชาการโรงแรม ห้องปฏิบัติการด้านร้านอาหาร รวมไปถึงการสนับสนุนเงินทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอนจำนวนมากมาย อีกทั้งยังช่วยวางโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนร่วมกับรัฐบาลลาวด้วย โดยจำแนกโครงสร้างการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

ความโดดเด่นด้านการเรียนการสอนของสถาบันแห่งนี้ คือการมุ่งเน้นภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษาเป็นหลัก เนื่องจากสถาบันแห่งนี้มีห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบครัน ขณะเดียวกันอาจารย์ประจำของแต่ละหลักสูตรก็มีความพร้อมและมีประสบการณ์ตรง เนื่องจากอาจารย์ประจำแต่ละหลักสูตรส่วนใหญ่มีคุณวุฒิทางด้านสาขาการท่องเที่ยวและการบริการจากสถาบันการศึกษาต่างประเทศ และมีคุณวุฒิที่ตรงกับหลักสูตร อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจาก องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์กเพื่อไปฝึกประสบการณ์และเพิ่มพูนองค์ความรู้ในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ทั้งระยะเวลา 3 เดือน และ 1 ปี เป็นต้นว่า ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศไอซ์แลนด์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และประเทศออสเตรเลีย

ส่วนกิจกรรมการเรียน นักศึกษาในแต่ละหลักสูตรนอกจากจะมีโอกาสเรียนภาคทฤษฎีกับอาจารย์มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจากต่างประเทศแล้ว ยังมีโอกาสได้เรียนกับวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ตรงในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมด้วย เช่น หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) จากประเทศฝรั่งเศส มัคคุเทศก์ของบริษัทนำเที่ยวชั้นนำใน สปป.ลาว และผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมห้าดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ (Nisaxonh Sourivong, 2560: interview) ทั้งนี้เอกสารประกอบการเรียนการสอนเป็นตำราภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสเป็นหลัก ขณะที่ภาคปฏิบัติ พบว่าในภาคการศึกษาที่สองของ นักศึกษาแต่ละหลักสูตรจะต้องเข้ารับฝึกประสบการณ์การทำงานทั้งสิ้น 320 ชั่วโมง และก่อนสำเร็จการศึกษานักศึกษาจะต้องผ่านการ ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเติมอีก 320 ชั่วโมง (Lavanh Soybounphanh, 2560: interview)

กระบวนการเรียนการสอนของสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว ไม่ได้ให้ความสำคัญภาคทฤษฎีหรือภาคปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ในทางกลับกันเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่ให้ความสำคัญเท่าๆกัน โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือการมุ่งผลักดันให้นักศึกษาได้นำความภาคทฤษฎีมาประกอบการฝึกภาคปฏิบัติงานจริงตามสถานฝึกปฏิบัติของสถาบันอย่างเข้มข้นเพื่อเป็นมืออาชีพ เช่น การจัดตั้งภัตตาคารจำลองในสถาบันการศึกษาเพื่อเปิดให้บริการนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า

โดยนักศึกษาในหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) และหลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) เข้ามาทำหน้าที่เป็นพนักงานของภัตตาคาร ประกอบอาหาร และปฏิบัติการบริการอาหารและเครื่องดื่มจริง ซึ่งกระบวนการเรียนการสอนเช่นนี้ ส่งผลทำให้นักศึกษาของสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว เมื่อสำเร็จการศึกษามีอาชีพรองรับกว่าร้อยละ 95 ส่วนร้อยละ 5 เป็นผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม (Lavanh Soybounphanh, 2560: interview)

ทั้งนี้ สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH) แบ่งโครงสร้างการจัดการเรียนการสอนออกเป็นทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ได้แก่ ของหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) หลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations) และหลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations) ดังนี้

4.1 หลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร (Fundamental of Culinary Service)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Fundamental of Food and Beverage Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 (ต่อ)		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144
7.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน	320

จากโครงสร้างหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม ของนักศึกษาปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่าหลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลัก จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิชาการบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหา และวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติการงานครัว 1 (Kitchen Operation 1)	
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	
3.	การปฏิบัติการงานครัว 2 (Kitchen Operations 2)	
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานครัว 3 (Kitchen Operations 3)	
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	
3.	การปฏิบัติงานครัว 4 (Kitchen Operations 4)	
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	
5.	การปฏิบัติงานครัว 5 (Kitchen Operations 5)	
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ส่วนนักศึกษาปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ เห็นได้จากกลุ่มวิชาที่เรียนซึ่งประกอบด้วย วิชาการปฏิบัติการงานครัว 1 วิชาการปฏิบัติการงานครัว 2 วิชาการปฏิบัติงานครัว 3 วิชาการปฏิบัติงานครัว 4 วิชาการปฏิบัติงานครัว 5 และวิชาความเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการคำนวณและการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว และวิชาหลักการตลาด และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

4.2 หลักสูตรการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร (Fundamental of Culinary Service)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Fundamental of Food and Beverage Service)	32
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144
7.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน	320

จากโครงสร้างหลักสูตรการปรุงแต่งอาหารและเครื่องดื่ม ของนักศึกษาปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่าหลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลัก จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหารและวิชาการบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหา และวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 1 (Restaurant Operation 1)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	64
3.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 2 (Restaurant Operations 2)	32

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 (ต่อ)		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	32
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	144

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 3 (Restaurant Operations 3)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	64
3.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 4 (Restaurant Operations 4)	32
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	32
5.	การปฏิบัติงานภัตตาคาร 5 (Restaurant Operations 5)	32
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ขณะที่นักศึกษาปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเฉพาะเกี่ยวกับภัตตาคาร ได้แก่ วิชาการปฏิบัติงานภัตตาคาร 1 การปฏิบัติงานภัตตาคาร 2 การปฏิบัติงานภัตตาคาร 3 การปฏิบัติงานภัตตาคาร 4 วิชาการปฏิบัติงานภัตตาคาร 5 และวิชาการความเป็นผู้ประกอบการนอกจากนี้ยังมุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการคำนวณและการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว และวิชาหลักการตลาด และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

4.3 หลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร (Fundamental of Culinary Service)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Geography of Tourism)	32
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144
7.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

สำหรับหลักสูตรการบริการที่พักแรม (Accommodation Operations) ของนักศึกษาปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลัก จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ วิชาภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1

ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการทำอาหาร การบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหา และวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานแผนกห้องพัก (Room Division Operations)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	64
3.	การปฏิบัติงานแม่บ้าน (Housekeeping Operations)	32
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	32
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	144

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การปฏิบัติงานสปาและสถานเริงรมย์ (Spa and Club Operations)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	64
3.	การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions: MICE)	32
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	32
5.	ประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว (Contemporary Issues in Hospitality and Tourism)	32
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเฉพาะเกี่ยวกับการโรงแรม ได้แก่ วิชาการปฏิบัติงานแผนกห้องพัก วิชาการปฏิบัติงานแม่บ้าน วิชาการปฏิบัติงานสปาและสถานเริงรมย์ กลุ่มวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการจัดประชุมและสัมมนา ได้แก่ วิชาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ และวิชาประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นกระบวนการสอนในกลุ่มวิชาธุรกิจ ได้แก่ วิชาการเป็นผู้ประกอบการ ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นพัฒนาทักษะด้านการคำนวณและการตลาดเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

4.4 หลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ (Foundation Tourism & Hospitality)	64
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 (English for Hotel and Tourism 1)	64
3.	ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ (Professional Communication Skills)	64
4.	ทักษะคอมพิวเตอร์ (Computing Skills)	64
5.	การเมืองลาว (Lao Politics)	32
6.	การบริการลูกค้าเบื้องต้น (Introduction to Customer Service)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับที่พักแรม (Fundamental of Accommodation)	32
2.	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 (English for Hotel and Tourism 2)	64
3.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Geography of Tourism)	32
4.	การแก้ไขปัญหา (Problem Solving)	32

ชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 (ต่อ)		
ลำดับที่	**ลำดับที่**	**ลำดับที่**
5.	ภาษาลาว (Lao Language)	32
6.	หลักการจัดการ (Principles of Management)	144

ด้านกระบวนการจัดการเรียนของหลักสูตรการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations) สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรเน้นสอนกระบวนการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาพื้นฐานสำหรับวิชาชีพเป็นหลักเช่นกัน จำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลุ่มวิชาหลักๆ ได้แก่ กลุ่มแรกคือ กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 1 ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรมและการท่องเที่ยว 2 ทักษะการสื่อสารแบบมืออาชีพ และภาษาลาว กลุ่มที่สองคือกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ วิชาทักษะคอมพิวเตอร์ กลุ่มที่สามได้แก่ กลุ่มความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ ประกอบด้วย ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับที่พักแรม และวิชาการบริการลูกค้าเบื้องต้น กลุ่มที่สี่คือกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ ได้แก่ วิชาการเมืองลาว กลุ่มที่ห้าคือกลุ่มวิชาการจัดการ ได้แก่ วิชาการแก้ไขปัญหาและวิชาหลักการจัดการ และกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงาน

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 1 (Trekking and Reservation 1)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 3 (English 3)	64
3.	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว (Foundation Travel and Tourism Operations)	32
4.	ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy for Hospitality and Tourism)	32
5.	หลักการตลาด (Principles of Marketing)	144

ชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 2		
ลำดับที่	**รายวิชา**	**จำนวนชั่วโมง**
1.	การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 2 (Trekking and Reservation 2)	32
2.	ภาษาอังกฤษ 4 (English 4)	64
3.	การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions: MICE)	32
4.	ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)	32
5.	ประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว (Contemporary Issues in Hospitality and Tourism)	32
6.	การฝึกประสบการณ์การทำงาน (Student Internship)	320

ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคการศึกษาที่ 1 และ 2 พบว่า หลักสูตรมุ่งเน้นยังคงมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในกลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศและการสื่อสาร ได้แก่ ภาษาอังกฤษ 3 และวิชาภาษาอังกฤษ 4 ควบคู่ไปกับกระบวนการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาทักษะวิชาชีพเฉพาะเกี่ยวกับการนำเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้แก่ การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 1 การเดินชมป่าและการปฏิบัติการจอง 2 และวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการการเดินทางและการท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการจัดการท่องเที่ยวและการจัดประชุมและสัมมนา ได้แก่ วิชาการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การประชุมนานาชาติ และการจัดนิทรรศการ และวิชาประเด็นร่วมสมัยในธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นกระบวนการสอนในกลุ่มวิชาธุรกิจ ได้แก่ วิชาการเป็นผู้ประกอบการและวิชาหลักการตลาด กลุ่มทักษะด้านการคำนวณ ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นทางการคำนวณเพื่อการบริการและการท่องเที่ยว ส่วนกลุ่มสุดท้ายคือการฝึกประสบการณ์การทำงานนั่นเอง

4.3 ประเทศเมียนมาร์

การศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ ก่อนหน้ามีการรวบรวมข้อมูลโดยโฉมยง โต๊ะทอง (2554, น. 43-44) ที่ศึกษาภายใต้โครงการ ASEAN: การเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศพม่า โฉมยงพบว่า ในปี 2554 นั้นประเทศพม่ามีการเปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นด้านการท่องเที่ยวในประเทศพม่า โดยเน้นการฝึกทักษะเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งจัดโดยสถานศึกษาของภาครัฐและภาคเอกชน ดังต่อไปนี้

สถานการศึกษารัฐ มีหลักสูตรที่จัดเป็นประจำ โดยจำแนกออกเป็น 3 หลักสูตร หลักๆ ได้แก่ หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรด้านการท่องเที่ยว หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง

ส่วนสถานการศึกษาของเอกชน (ไม่สามารถหาจำนวนที่แน่นอนได้ เนื่องจากบางแห่งไม่ได้จัดการเรียนการสอนเป็นประจำ) มีหลักสูตรที่เปิดสอนหลายระดับในหลายสถาบัน อาทิ โรงเรียน/ศูนย์การอบรมระดับประกาศนียบัตร ศูนย์การอบรม/สถาบันระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง ศูนย์การอบรมด้านการจัดการ และศูนย์การอบรมเพื่อการศึกษาต่อต่างประเทศ

ตัวอย่างหลักสูตรการอบรม (สถานศึกษาของรัฐ) ที่มีการจัดการอบรมระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ที่วิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) ซึ่งเป็นของรัฐนั้นจะจัดเป็นประจำ โดยจัดให้แก่ผู้ที่สำเร็จการศึกษาที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นต้นไปสาขาใดก็ได้ ที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี เป็นหลักสูตร 9 เดือน มี 9 โมดุล (Modules) ได้แก่ ความรู้ทั่วไปด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว บทบาทของภาครัฐต่อการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง การคมนาคม การนำเที่ยว การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว การเป็นตัวแทนบริษัท การพัฒนาการท่องเที่ยว ข้อควรรู้เกี่ยวกับพม่า เศรษฐศาสตร์และการจัดการท่องเที่ยว

ขณะที่ตัวอย่างหลักสูตรการอบรม (สถานศึกษาของเอกชน) สถานศึกษาเอกชนที่มีชื่อเสียงและการจัดการศึกษาเป็นประจำคือ London Associate Business Executive มีการอบรมระดับประกาศนียบัตรและระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง 4 หลักสูตร หลักสูตรละ 6 เดือน คือ ระดับประกาศนียบัตรการจัดการท่องเที่ยว ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงการเงินและการบัญชี ระดับประกาศนียบัตรชั้นสูงการตลาดและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และหลักสูตรสำหรับผู้บริหาร (Advance Diploma)

อนึ่ง ในประเทศเมียนมาร์ยังมีหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรแบบเข้มที่ใช้เวลาในการเรียนประมาณ 250 ชั่วโมง ต่อหลักสูตรที่จัดในสถานศึกษาของรัฐที่ชื่อ Hotel and Tourism Training Centre อีก 5 หลักสูตร ได้แก่

1. Hotel/Motel and Accounting for Supervisory level
2. Basic Course for Front Office
3. Basic Course for Housekeeping Operation
4. Basic Course for Food and Baverage Service
5. Basic Course for Food and Baverage Production

นอกจากนั้นยังมีสถานศึกษาของรัฐเรียกว่า School of Tourism Training Center: STT ที่จัดอบรมระยะสั้นด้านการท่องเที่ยวและภาษาเพื่อการท่องเที่ยว เช่น ภาษาอิตาลี ภาษาสเปน ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษารัสเซียที่จัดอบรมให้ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง

อย่างไรก็ดี จากการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงปี 2560-2561 ผู้วิจัยยังคงพบว่าการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ยังคงมีเพียงหลักสูตรการจัดอบรมระยะสั้นโดยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งปัจจุบันมีจัดอบรมโดยหน่วยงานของภาครัฐ 4 หลักสูตร ได้แก่ ประกาศนียบัตร

การท่องเที่ยว (Certificate Level Tourism Training) 1 แห่ง ประกาศนียบัตรด้านการโรงแรม (Certificate Level Hotel Training) 2 แห่ง และระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (Post Graduate Diploma Level College Training) 1 แห่ง นอกจากนั้นเป็นการจัดอบรมโดยภาคเอกชน ที่อยู่กับหน่วยงานต่างๆ โดยไม่ทราบจำนวนที่แท้จริง และหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ Certificate level Training Centers/ Schools, Diploma level Education Centers/ Institutes, Management courses, and Pathways to Institute Overseas for Post Graduate Courses เป็นต้น ผู้บริการการท่องเที่ยวในพม่านั้นต้องการ ผู้สอนงาน (Trainers) ความรู้ภาคทฤษฎี (Theory-based) การเน้นทักษะด้านการอาชีพ (Vocational Skilled Oriented) การลงทุนด้านการศึกษาระดับอาชีวะ (Capital Investment in Vocational Schools) เป็นต้น

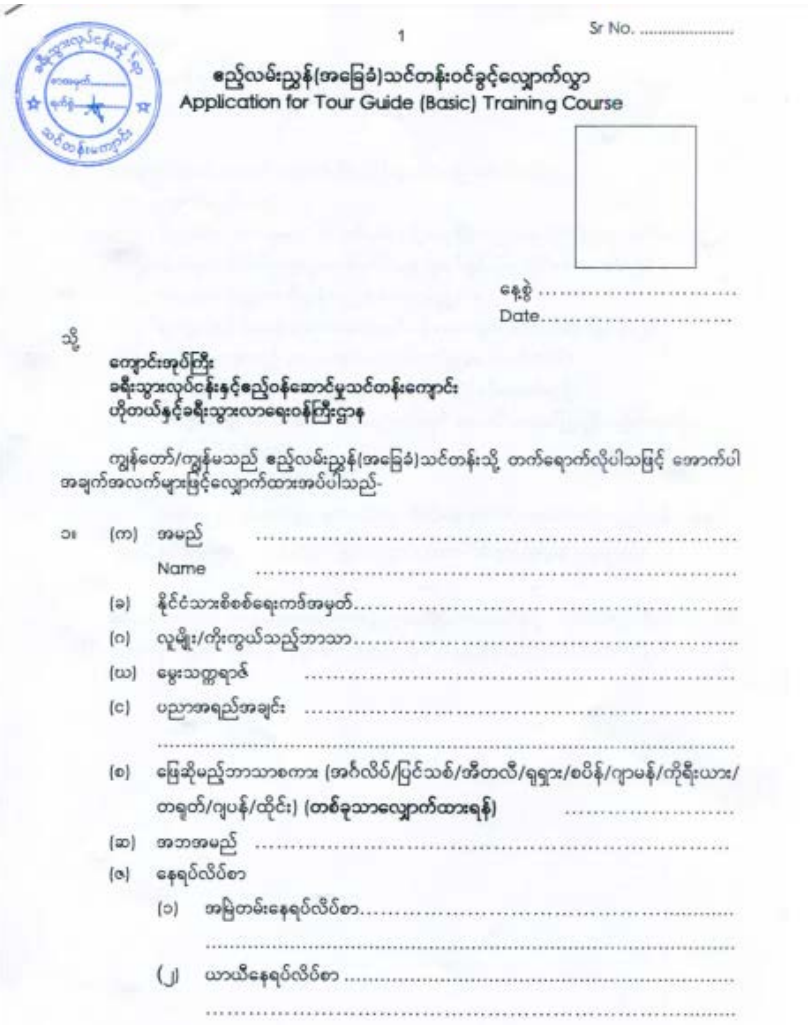
ส่วนในด้านการจัดหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศเมียนมาร์นั้น มีหน่วยงานของรัฐและเอกชน เป็นผู้จัดการอบรม ประกอบไปด้วย

หน่วยงานรัฐ ได้แก่ กระทรวงโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotel and Tourism) ซึ่งเปิดหลักสูตรโรงเรียนการอบรมมัคคุเทศก์ (Tourism Training School) ตั้งแต่ปี 1992 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญของการเปิดหลักสูตร ดังนี้

1. เพื่อทำความเข้าใจกฎและข้อบังคับของการท่องเที่ยว
(To understand the rules and regulations of Tourism)
2. เพื่อให้ตระหนักถึงหลักการและจริยธรรมที่มัคคุเทศก์ต้องปฏิบัติตาม
(To be aware of the principles and ethics that a tour guide must follow)
3. เพื่อให้สามารถให้บริการมัคคุเทศก์มีคุณภาพสูง
(To be able to provide the high-quality guide service)
4. เพื่อปลุกจิตสำนึกในการอนุรักษ์มรดกทางศาสนาและวัฒนธรรม
(To raise consciousness in preserving religious and cultural heritage)
5. เพื่อเข้าใจภาคส่วนหรือแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยว
(To understand the departmental functions related to tourism business)
6. เพื่อเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขเกี่ยวกับธุรกิจท่องเที่ยว
(To understand the terms and conditions related to tourism business)
7. เพื่อปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
(To raise awareness in environmental conservation)
8. เพื่อทำความเข้าใจวิชาสถาปัตยกรรมและโบราณคดี
(To understand architecture and archaeological subjects)
9. เพื่อให้เข้าใจถึงวรรณคดีและวัฒนธรรมของพม่ารวมทั้งเพื่อส่งเสริมความรักชาติ
(To understand Myanmar Literature and Culture as well as to enhance the patriotic mindset)
10. เพื่อให้เข้าใจถึงประเพณีและขนบธรรมเนียมของกลุ่มชาติพันธุ์
(To understand the traditions and customs of ethnic groups)

ทั้งนี้ การเข้าศึกษาในหลักสูตรโรงเรียนการอบรมมัคคุเทศก์ในประเทศเมียนมาร์ ผู้สนใจจะต้องผ่านการทดสอบ (ภาษาอังกฤษ ความรู้ทั่วไปและการสอบปากเปล่า (Oral Test) ทางด้านภาษาต่างประเทศ) โดยค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรทั้งสิ้น 100,000 kyat ระหว่าง 2 เดือนของการเรียนในหลักสูตร ทั้งนี้เมื่อผ่านการอบรม ผู้เรียนจะได้รับประกาศนียบัตร

คุณสมบัติของผู้เข้าเรียนจะต้องมีใบรับรองการสอบเข้าการบวชหรือการรับรองในระดับใกล้เคียงกัน ต้องมีจดหมายแนะนำจากสถานีตำรวจและผู้ดูแลวอร์ด ต้องมีความเชี่ยวชาญในภาษาอย่างน้อยหนึ่งภาษา ต้องมีอายุอย่างน้อย 18 ปีและมีบัตรประชาชน และเป็นผู้มีความสนใจในธุรกิจท่องเที่ยวและอาชีพมัคคุเทศก์ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างใบสมัครเข้าเรียนหลักสูตรโรงเรียนการอบรมมัคคุเทศก์ของกระทรวงโรงแรมและการท่องเที่ยว ดังภาพที่ 8



1 Sr No. .....

ည့်လမ်းညွှန်(အခြေခံ)သင်တန်းဝင်ခွင့်လျှောက်လွှာ
Application for Tour Guide (Basic) Training Course

နေ့စွဲ .....
Date.....

သို့

ကျောင်းအုပ်ကြီး
ခရီးသွားလုပ်ငန်းနှင့်ည့်ဝန်ဆောင်မှုသင်တန်းကျောင်း
ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလာရေးဝန်ကြီးဌာန

ကျွန်တော်/ကျွန်မသည် ည့်လမ်းညွှန်(အခြေခံ)သင်တန်းသို့ တက်ရောက်လိုပါသဖြင့် အောက်ပါအချက်အလက်များဖြင့်လျှောက်ထားအပ်ပါသည်-

၁။ (က) အမည် .....
Name .....
(ခ) နိုင်ငံသားစိစစ်ရေးကဒ်အမှတ်.....
(ဂ) လူမျိုး/ကိုးကွယ်သည့်ဘာသာ.....
(ဃ) မွေးသက္ကရာဇ် .....
(င) ပညာအရည်အချင်း .....
.....
(စ) ပြေးဆိုမည့်ဘာသာစကား (အင်္ဂလိပ်/ပြင်သစ်/အီတလီ/ရုရှား/စပိန်/ဂျာမန်/ကိုရီးယား/တရုတ်/ဂျပန်/ထိုင်း) (တစ်ခုသာလျှောက်ထားရန်) .....
(ဆ) အဘအမည် .....
(ဇ) နေရပ်လိပ်စာ
(၁) အမြဲတမ်းနေရပ်လိပ်စာ.....
.....
(၂) ယာယီနေရပ်လိပ်စာ .....
.....

(စ့) ဆက်သွယ်ရန်တယ်လီဖုန်းအမှတ်အီး-မေးလ်.....

.....

၂။ အထောက်အထားမျှားကို အောက်ပါအတိုင်းပူးတွဲတင်ပြအပ်ပါသည်-

(က) ပညာအရည်အချင်း

တက္ကသိုလ်ဝင်တန်းအောင်လက်မှတ် (သို့မဟုတ်) ပညာရေးဝန်ကြီးဌာန လက်အောက်ရှိပယ်ဖျက်သိုလှောင်မှုဗဟို့လက်မှတ်မိတ္တူ **(မူရင်းနှင့်တိုက်ဆိုင်စစ်ဆေးပါမည်)**

(ခ) အကျင့်စာရိတ္တကောင်းမွန်သည့်အထောက်အထား

ရပ်ကွက်နှင့် ရဲစခန်းထောက်ခံစာမူရင်း (**၆ လအတွင်း ထောက်ခံစာဖြစ်ရမည်**)

(ဂ) လျှောက်ထားသည့် ဘာသာစကားကျွမ်းကျင်မှုအထောက်အထား

(ဃ) နိုင်ငံသားစိစစ်ရေးကဒ် မိတ္တူ **(မူရင်းနှင့်တိုက်ဆိုင်စစ်ဆေးပါမည်)**

(လျှောက်လွှာနောက်ဆုံးလက်ခံသည့်ရက်တွင် အသက်(၁၈)နှစ်မြည့်ပြီးသူဖြစ်ရမည်။)

(င) လိုင်စင်ခါတ်ပုံ (၃)ပုံ

(စ) ကျန်းမာရေးထောက်ခံချက်

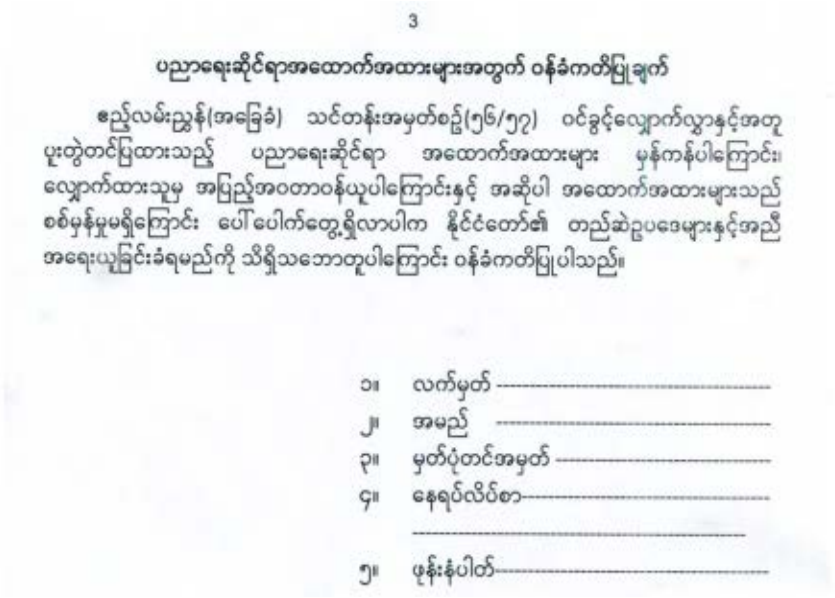
(ဒေသန္တရကျန်းမာရေးဌာနတာဝန်ခံမှ ကိုယ်ရောဓိတ်ပါ ကျန်းမာရေးကောင်းမွန်ကြောင်းနှင့်ကိုယ်လက်အင်္ဂါပြည့်စုံသူဖြစ်ကြောင်း ထောက်ခံချက်(**မူရင်း**) ပါရှိရမည်။)

၃။ အထက်ဖေါ်ပြပါ အချက်အလက်များပြည့်စုံမှန်ကန်ပါကြောင်းနှင့် ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလာရေးဝန်ကြီးဌာနမှ ထုတ်ပြန်ထားသည့် စည်းကမ်းအတိုင်း လိုက်နာမည်ဖြစ်ကြောင်း ဝန်ခံကတိပြုပါသည်။

လက်မှတ် .....

အမည်.....

Name.....



3

ပညာရေးဆိုင်ရာအထောက်အထားများအတွက် ဝန်ခံကတိပြုချက်

ဤလမ်းညွှန်(အခြေခံ) သင်တန်းအမှတ်စဉ်(၅၆/၅၇) ဝင်ခွင့်လျှောက်လွှာနှင့်အတူ ပူးတွဲတင်ပြထားသည့် ပညာရေးဆိုင်ရာ အထောက်အထားများ မှန်ကန်ပါကြောင်း၊ လျှောက်ထားသူမှ အပြည့်အဝတာဝန်ယူပါကြောင်းနှင့် အဆိုပါ အထောက်အထားများသည် စစ်မှန်မှုမရှိကြောင်း ပေါ်ပေါက်တွေ့ရှိလာပါက နိုင်ငံတော်၏ တည်ဆဲဥပဒေများနှင့်အညီ အရေးယူခြင်းခံရမည်ကို သိရှိသဘောတူပါကြောင်း ဝန်ခံကတိပြုပါသည်။

၁။ လက်မှတ် ----------

၂။ အမည် ----------

၃။ မှတ်ပုံတင်အမှတ် ----------

၄။ နေရပ်လိပ်စာ----------

၅။ ဖုန်းနံပါတ်----------

ภาพที่ 8 ใบสมัครเข้าศึกษาต่อหลักสูตรอบรมในประเทศเมียนมาร์

สถานศึกษาของรัฐ มีหลักสูตรได้แก่ ระดับประกาศนียบัตรการอบรมการท่องเที่ยว (Certificate Level Tourism Training) ประกาศนียบัตรการอบรมด้านการโรงแรม (Certificate Level Hotel Training) และระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (Post Graduate Diploma Level College Training) โดยมีตัวอย่างสถาบันการศึกษาดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University)

จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) จากศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมัณฑะเลย์ (The Mandalay Hotels and Tourism Training Centre :MHTTC)ประกอบด้วยรายวิชาเช่น

- Hotel Front Office operations
- Hotel Housekeeping Operations
- Food & Beverages (Service)
- Food & Beverages (Production)
- Supervision & Control

2. วิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College)

จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี)สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management : DTSM) โดยมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้แก่เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลการท่องเที่ยวในระดับบัณฑิตศึกษาและการพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประกอบด้วยเนื้อหารายวิชาดังต่อไปนี้

ภาคการศึกษาต้น ประกอบด้วย

- The overview of the travel Industry
- Role of the Government in Tourism
- Hospitality and Related Services
- Transportation Services
- Communication English for Tourism

ภาคการศึกษาปลาย ประกอบด้วย

- Travel Agencies
- Tourism Development
- Aspects of Myanmar
- Economics and Management of Tourism
- Communication English for Tourism

สถานศึกษาของเอกชน

มีหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ โดยมีตัวอย่างสถาบันการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre: HTTC) ตั้งอยู่ที่เมืองย่างกุ้ง (Yangon) มีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้แก่การฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในโรงแรม เพื่อยกระดับทักษะของแรงงาน เพื่อพัฒนาของธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเพื่อยกระดับธุรกิจโรงแรมของประเทศเมียนมาร์ ประกอบด้วยรายวิชาเช่น

FO 101 – Front Office Operations
HK 201 – Housekeeping Operations
FS 301 – Food & Beverage Service
FP 401 – Food & Beverage Production
SM 501 – Hotel Accounting (Supervisory)
OF 601 – Oriental Food / Cookery
LG 701 – Hotel English
LG 702 – Restaurant English
LG 703 – Tourism English
LG 704 – Hotel English (Advanced)
LG 705 – Restaurant English (Advanced)
LG 706 – Tourism English (Advanced)
MT 801 – Hotel Management Development I
MT 802 – Hotel Management Development II
HC 901 – Basic Computer and Fidelio System

2. โรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training: STT) เป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระยะสั้นด้านการท่องเที่ยว มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการให้บริการการท่องเที่ยว สร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวทางปฏิบัติของธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบการโรงแรมและการท่องเที่ยว และเพื่อยกระดับธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ประกอบด้วยรายวิชา ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ชื่อหลักสูตร	ระยะเวลาการอบรม	จำนวนรายวิชา
1	Tour Guide (Basic)	8 สัปดาห์	38
2	Tourism Management (Basic)	8 สัปดาห์	10
3	Guide Course for Drivers	1 เดือน	3
4	Italian (Basic)	2 เดือน	8
5	Italian (Intermediate)	1 เดือน	3
6	Italian (Advanced)	1 เดือน	2
7	Spanish (Basic)	2 เดือน	7
8	Spanish (Intermediate)	1 เดือน	5
9	Spanish (Advanced)	1 เดือน	1
10	Chinese (Basic)	1 เดือน	1
11	Japanese (Basic)	1 เดือน	1
12	English (Basic)	1 เดือน	1
13	Short Course for Staffs on Tourism	3 สัปดาห์	1
14	Computer & Office Note Taking	8 สัปดาห์	2
15	Refreshing Course for Expired Guide License	4 สัปดาห์	1

สรุปได้ว่า หลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการของประเทศเมียนมาร์เมื่อเทียบกับประเทศสมาชิกอาเซียนอื่นๆ หรือแม้แต่ประเทศในกลุ่ม CLMV ด้วยกัน พบว่าประเทศเมียนมาร์เป็นเพียงประเทศเดียวเท่านั้นที่ยังไม่มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการในระดับอุดมศึกษาและหลักสูตรที่จัดขึ้นเป็นมาตรฐานของประเทศเมียนมาร์เพื่อป้อนให้แก่สถานประกอบการ แต่กลับพบว่าผู้สำเร็จการอบรมไม่ประสงค์จะทำงายภายในประเทศ เพราะค่าตอบแทนต่ำมาก ขณะเดียวกันสถานประกอบการของท้องถิ่นก็ไม่ประสงค์จะจ้างผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอบรมเพราะต้องจ่ายค่าตอบแทนสูงจึงต้องจ้างคนในท้องถิ่นมาทำงานด้วยโดยไม่มีการศึกษามาทำงาน

4.4 ประเทศเวียดนาม

ประเทศเวียดนามเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 1995 และเป็นสมาชิกขององค์การค้าโลก (WTO) เป็นลำดับที่ 110 ในปี 2007 ประชากรทั้งหมดของประเทศมีทั้งสิ้น 86 ล้านคน ในจำนวนนี้มีประชากรกว่าร้อยละ 60 มีอายุน้อยกว่า 35 ปี ดังนั้นการจัดการศึกษาให้แก่ประชากรกลุ่มนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อประเทศเวียดนาม ขณะเดียวกันรัฐบาลเวียดนามก็ให้ความสำคัญกับการศึกษาเป็นลำดับต้นๆ สังเกตได้จากการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการจัดการศึกษาประมาณทั้งสิ้นร้อยละ 20 ของงบประมาณรัฐหรือคิดเป็น ร้อยละ 6.5 ของผลผลิตมวลรวมของประเทศ

การศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศเวียดนามมีการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัดในช่วงปลายปี 1993 เป็นต้น ภายใต้การกำกับดูแลของของกระทรวงศึกษาธิการและการฝึกอบรม (Ministry of Education and Training: MOET) กระทรวงศึกษาธิการและการฝึกอบรมมีหน้าที่ในการกำหนดหลักสูตร (Core Curriculum) สำหรับการศึกษาทั่วไป พิจารณาจากสาขาวิชาใหม่กำหนดกฎระเบียบในการสอบและการกำหนดปริญญา การควบคุมคุณภาพการเรียนการสอนรวมถึงควบคุมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

อย่างไรก็ดี วาระการปฏิรูปปี 2006-2020 (The Higher Education Reform Agenda 2006-2020) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านการศึกษาอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งเห็นได้จากจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาที่จำนวนเพิ่มขึ้น และการจัดตั้งมหาวิทยาลัยเอกชนจำนวนมากกว่า 40 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนมหาวิทยาลัยทั้งหมด ปัจจุบันมหาวิทยาลัยในประเทศเวียดนามได้เปิดสอนสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงศึกษาธิการและการฝึกอบรม (Ministry of Education and Training) รวมทั้งสิ้น 40 แห่ง ซึ่งการเรียนการสอนจะมุ่งเน้นในด้านการบริหารธุรกิจ (Business Administration) เพื่อผลิตบัณฑิตไปทำงานในตำแหน่งผู้บริหาร โดยโปรแกรมที่เปิดสอนประกอบด้วย หลักสูตรการเรียนการสอนเป็นภาษาเวียดนาม (Vietnamese program) และหลักสูตรนานาชาติ (International program) ซึ่งหมายถึงหลักสูตรที่เน้นการเรียนการสอนด้านธุรกิจนานาชาติ หรือหลักสูตรที่ดำเนินการโดยมีนักศึกษาในหลักสูตรมาจากหลากหลายประเทศ หรือเป็นหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันในต่างประเทศ โดยใช้กระบวนการเรียนการสอนทางไกล หรือเป็นหลักสูตรที่มีการดำเนินการขายโดยแฟรนชายส์ ตลอดจนหลักสูตรที่มีการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับสถาบันในต่างประเทศนั่นเอง

ปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการในประเทศเวียดนามจำแนกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับประกาศนียบัตร (Diploma Program) ระดับปริญญาตรี (Undergraduate Program) และระดับบัณฑิตศึกษา (Postgraduate Program) ประกอบด้วยระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อนึ่ง ในประเทศเวียดนามการเรียนการสอนในสาขาการบริการและการท่องเที่ยวนั้นถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (Social Sciences and Humanities)

อย่างไรก็ตาม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ ส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปในด้านการบริหารธุรกิจ กระทั่งส่งผลให้ไม่สามารถผลิตบัณฑิตได้เพียงพอต่อความต้องการของภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และก่อให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพบุคลากร งบประมาณในการบริหารจัดการ คุณภาพการจัดการเรียนการสอน และหลักสูตรที่

เปิดสอนไม่ได้ตอบสนองต่อการขาดแคลนในอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง นอกจากนี้ หลักสูตรที่ใช้ในการศึกษาไม่มีการบูรณาการเข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน และการเป็นประชาคมอาเซียนได้ (อารีย์ ถิรสัตยาพิทักษ์, 2554) จากเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลเวียดนามจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประเทศ ด้วยเหตุนี้ จึงส่งเสริมให้จัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาต่างๆทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาดังนี้

ระดับอาชีวศึกษา

1. วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College)

วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในอดีตรู้จักในนามโรงเรียนการท่องเที่ยวฮานอย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2515 ในฐานะโรงเรียนการฝึกอบรมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งชาติแห่งแรกที่จัดการฝึกอบรมวิชาชีพในด้านการต้อนรับและการท่องเที่ยวทุกระดับ ตั้งแต่ตำแหน่งบริหารรวมจนถึงการทำวิจัยและให้คำแนะนำในด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอยถือเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงในฐานะผู้นำด้านการฝึกอบรมสำหรับอุตสาหกรรมนี้นับตั้งแต่ก่อตั้งขึ้น วิทยาลัยยังคงให้ความรู้แก่นักเรียนกระทั่งมีทั้งทักษะวิชาชีพและทักษะภาษาต่างประเทศจนสามารถเข้าไปทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังเติบโตของเวียดนามได้ในปัจจุบัน

วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย เปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการแข่งขันระดับนานาชาติรวมถึงอาเซียนและการแข่งขันทักษะระดับโลก ผลการแข่งขันที่สูงเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงการฝึกอบรมอย่างมืออาชีพของโรงเรียน และคุณภาพของอาจารย์ผู้สอนจำนวนมาก ที่ผ่านการฝึกฝนในต่างประเทศและมีคุณวุฒิระดับสูงในสาขาที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญไปกว่านั้น นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยแห่งนี้ได้ผ่านการจ้างงานที่ได้รับทั้งในระดับเริ่มต้นและการจัดการในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย สิ่งนี้นับเป็นความสำเร็จของรุ่นสู่รุ่นของอาจารย์ผู้สอนและนักเรียนของวิทยาลัยซึ่งเป็นแรงผลักดันให้หลักสูตรการฝึกอบรม “ Hanoi Tourism College: HTC” ก้าวไปข้างหน้า

อย่างไรก็ดี เพื่อคงความเป็นผู้นำในตลาดการแข่งขัน วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอยได้ริเริ่มในการขยายขอบเขตของกิจกรรมโดยการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ จ้างครูที่มีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมในการฝึกอบรมโดยตรง ทั้งนี้วิทยาลัยมีนโยบายเกี่ยวกับการดึงดูดนักศึกษาต่างชาติให้มาเรียนในสาขาวิชาเฉพาะ เช่น การแนะนำการท่องเที่ยวในเวียดนามอาหารเวียดนามและวัฒนธรรมเวียดนาม นอกจากนี้เพื่อผลักดันให้วิธีการฝึกอบรมของวิทยาลัยมีคุณภาพมาตรฐานมากขึ้น วิทยาลัยจึงเชิญผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์จากสถาบันฝึกอบรมการท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงทั้งภายในและต่างประเทศมาเป็นวิทยากรรับเชิญแลกเปลี่ยนหลักสูตรและใช้ความคิดริเริ่มในการติดต่อและจัดการงานให้กับนักเรียนก่อนสำเร็จการศึกษากับธุรกิจในประเทศและต่างประเทศ

เพื่อที่จะก้าวไปข้างหน้าในฐานะผู้นำด้านการฝึกอบรมวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอยยังคงขยายความสัมพันธ์และความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศเพื่อพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวและโรงแรม วิทยาลัยได้สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับสถาบันหลายแห่งทั่วโลก เช่น ศูนย์การศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งชาติสิงคโปร์ (The Singapore Hotel and Tourism Education Centre:

SHATEC); มหาวิทยาลัยหูหนาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีกุ้ยหลิน สถาบันการท่องเที่ยวกุ้ยหลิน มหาวิทยาลัยครูกวางสี (ประเทศจีน) I-SHOU University (ประเทศจีน - ไต้หวัน) มหาวิทยาลัย Tokushima (ประเทศญี่ปุ่น) LIEGE, Arthur Haulot Institute, Charlemagne College (ประเทศเบลเยี่ยม) โรงเรียนธุรกิจบูดาเปสต์ (ประเทศฮังการี) วิทยาลัยชุมชน Spott-Shaw - CIBT Education Group (ประเทศแคนาดา) และ City College of Plymouth (ประเทศสหราชอาณาจักร) เป็นต้น วิทยาลัยเป็นสมาชิกของคณะกรรมการบริหารของสถาบันฝึกอบรมการศึกษาเอเชีย - แปซิฟิกในเครือข่ายการท่องเที่ยว (APETIT) ซึ่งก่อตั้งขึ้นโดยคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งเอเชีย - แปซิฟิกแห่งสหประชาชาติ (UNESCAP) ภายในกรอบของกิจกรรมเครือข่ายวิทยาลัยมีโอกาสมากมายสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในด้านการศึกษาการท่องเที่ยวและการฝึกอบรมกับโรงเรียนสมาชิกกว่า 200 แห่งใน 42 ประเทศในภูมิภาค

ปัจจุบันวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ได้แก่

1.1 หลักสูตรประกาศนียบัตร (3 ปี)

College programmes (3 years, awarding The Degree of Associate) ประกอบด้วยสาขาต่างๆ ดังนี้

- การจัดการอุตสาหกรรมการบริการ (Hospitality Management)
- การจัดการภัตตาคาร อาหารและเครื่องดื่ม (Restaurant, Food and Beverage Management)
- การจัดการท่องเที่ยวและการเดินทาง (Tourism and Travel Management)
- การบริหารธุรกิจ (Business Administration (with a minor in: Food Preparation)
- การเงินและการธนาคาร (Finance – Banking)
- การบัญชี (Accounting)
- เวียดนามศึกษา (วิชาโทมัคคุเทศก์) (Vietnam Studies with a minor in: Tour Guiding)
- ภาษาอังกฤษ (วิชาโท ภาษาอังกฤษ-การจัดการธุรกิจบริการ) (English with a minor in: English - Hospitality Management)
- ภาษาอังกฤษ (วิชาโทภาษาอังกฤษ-การจัดการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์) (English (with a minor in: English-Travel Business Management and Tour Guiding)
- การจัดการระบบสารสนเทศ (วิชาโทเทคโนโลยีสารสนเทศประยุกต์เพื่อการท่องเที่ยว) (Management Information System (with a minor in: Applied Information Technology in Tourism)
- การจัดการระบบสารสนเทศ (วิชาโทการจัดการเทคโลโลยีสารสนเทศ) (Management Information System (with a minor in: Management Information Technology)

1.2 หลักสูตรอนุปริญญา (2 ปี)

Diploma programmes: (2 years, awarding Diploma) ประกอบด้วย

- การปฏิบัติการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
- การนำเที่ยว (Tour Guiding)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- การบัญชีธุรกิจ (Business Accounting)

1.3 หลักสูตรเทียบโอน (18 เดือน)

College Transfer programmes: (18 months, awarding The Degree of Associate) ประกอบด้วย

- การจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel Business Management)
- การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Management)
- การจัดการธุรกิจการเดินทาง (Travel Business Management)
- การจัดการการเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม (Food Preparation Management)
- การเงิน-การธนาคารเพื่อการท่องเที่ยว (Finance – Accounting in Tourism)
- การนำเที่ยว (Tour Guiding)

1.4 หลักสูตรอาชีวศึกษา (3 ปี)

Vocational College programmes: (3 years, awarding Vocational Associate Degree) ประกอบด้วย

- การจัดการธุรกิจการบริการ (Hospitality Management)
- การจัดการธุรกิจการเดินทาง (Travel Business Management)
- การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Management)
- การนำเที่ยว (Tour Guiding)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- การบัญชีธุรกิจ (Business Accounting)

1.5 อนุอาชีวศึกษา (2 ปี)

Vocational Diploma: (2 years, awarding Vocational D) ประกอบด้วย

- การปฏิบัติการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)
- การมัคคุเทศก์ (Tour Guiding)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- การบัญชีธุรกิจ (Business Accounting)

1.6 หลักสูตรอบรมระยะสั้น (3 - 12 เดือน)

Short course training (3 – 12 months, awarding Certificate)

- การปฏิบัติการพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Operations)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

- การปฏิบัติงานแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Operations)
- การจัดเตรียมอาหาร (Food Preparation)
- ทักษะมัคคุเทศก์ (Tour Guiding Skills)
- การผสมเครื่องดื่ม (Bartending)
- อื่นๆ ได้แก่ หลักสูตรการฝึกอบรมที่ใช้เฉพาะภาคอุตสาหกรรม (Other tailor-made/industry based training courses)

อย่างไรก็ดี รูปแบบการออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการของวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) อยู่ภายใต้ 2 กระทรวงหลัก ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการและการอบรม (Ministry of Education and Training - MOET) และกระทรวงแรงงาน ทุพพลภาพ และสวัสดิการสังคม (Ministry of Labor, Invalids and Social Affair - MOLISA) ทั้งนี้ มีรายละเอียดเนื้อหาวิชาเรียนต่างๆ ดังนี้

ลักษณะการจัดการเรียนการสอนภายใต้กระทรวงศึกษาธิการและการอบรม (Ministry of Education and Training - MOET)

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
1) ระดับอนุปริญญาตรี (3 ปี) **Associate degree (3 years)**	**1) Hệ cao đẳng (3 năm)** **Associate degree (3 years)**
Hospitality management	Quản trị kinh doanh khách sạn
Restaurant management	Quản trị kinh doanh nhà hàng
Foods production management	Quản trị chiế biến món ăn
Travel operation management	Quản trị kinh doanh lữ hành
Tour guide	Hướng dẫn du lịch
Accounting finance in tourism	Tài chính – Kế toán du lịch
English for tourism management	Tiếng Anh Quản trị du lịch
Applied information in tourism	Tin học ứng dụng du lịch
2) ประกาศนียบัตร (2 ปี) **Diploma (2 years)**	**2) Hệ trung cấp chuyên nghiệp (2 năm)** **Diploma (2 years)**
Accommodation management	Quản trị nghiệp vụ khách sạn
Front Office	Nghiệp vụ lễ tân
Restaurant services	Quản trị nghiệp vụ nhà hàng
Food and beverage services	Nghiệp vụ nhà hàng
Travel and tour guide	Nghiệp vụ lữ hành - hướng dẫn
Cookery technology	Kỹ thuật chế biến món ăn
Accounting in tourism hospitality	Kế toán du lịch khách sạn

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
3) อนุปริญญาตรี (1.5 ปี) Diploma (2 years)	**2) Hệ trung cấp chuyên nghiệp (1,5 năm) Diploma (2 years)**
Hospitality management	Quản trị kinh doanh khách sạn
Restaurant management	Quản trị kinh doanh nhà hàng
Cookery technology management	Kỹ thuật chế biến món ăn
Travel agent management	Quản trị kinh doanh lữ hành
Travel and tour guide	Hướng dẫn du lịch
Accounting finance in tourism	Kế toán thương mại du lịch
4) การอบรมระยะสั้น (1 สัปดาห์ - 3 เดือน) Short training course (1 week- 3 months)	**2) Bồi dưỡng ngắn hạn (1 tuần-3 tháng) Short training course (1 week- 3 months)**
State administration in tourism	Quản lý nước về du lịch
Hospitality management	Quản lý khách sạn
Travel operation management	Quản lý lữ hành
Restaurant and Bar management	Quản lý nhà hàng - Bar
Tour guide	Nghiệp vụ hướng dẫn
Foreign languages in tourism	Ngoại ngữ chuyên ngành du lịch

ลักษณะการจัดการเรียนการสอนภายใต้กระทรวงแรงงาน ทุพพลภาพ และสวัสดิการสังคม (Ministry of Labor, Invalids and Social Affair - MOLISA)

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
1) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (3 ปี) Associate degree (3 years)	**1) Hệ cao đẳng nghề (3 năm) Associate degree (3 years)**
Hospitality management	Quản trị khách sạn
Travel operation management	Quản trị kinh doanh lữ hành
MICE management	Quản trị MICE
Sports and recreation management	Quản trị dịch vụ giải trí thể thao
Restaurant services	Quản trị nhà hàng
Tour guide	Hướng dẫn du lịch
Foods processing management	Kỹ thuật chế biến món ăn
Accounting in entrepreneur	Kế toán doanh nghiệp

ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	ภาษาเวียดนาม
2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (2 ปี) Associate degree (2 years)	**1) Hệ Trung cấp nghề (2 năm) Associate degree (2 years)**
Front office	Nghiệp vụ lễ tân
Food & beverage services	Nghiệp vụ nhà hàng
Tour guide	Hướng dẫn du lịch
Cookery technology	Kỹ thuật chế biến món ăn
Accounting in entrepreneur	Kế toán doanh nghiệp
3) การฝึกอาชีพระดับกลางถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษา (1.5 ปี) Vocational diploma (1.5 years)	**3) Liên thông Trung cấp nghề lên cao đẳng nghề (1,5 năm) Vocational diploma (1.5 years)**
Hospitality management	Quản trị kinh doanh khách sạn
Restaurant management	Quản trị kinh doanh nhà hàng
Cookery technology management	Quản trị chiế biến món ăn
Travel agent management	Quản trị kinh doanh lữ hành
Travel and tour guide	Hướng dẫn du lịch
Accounting finance in tourism	Kế toán thương mại du lịch
4) การฝึกอาชีพระดับกลางถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษา (1.5 ปี) Vocational diploma (1.5 years)	**3) Hệ sơ cấp nghề (4-6-9 tháng) Certificate (1.5 years)**
Front office in hospitality	Nghiệp vụ lễ tân khách sạn
Reception services	Nghiệp vụ lễ tân văn phòng
Accommodation services	Nghiệp vụ lưu trú du lịch
Restaurant services	Nghiệp vụ nhà hàng
Hospitality services	Nghiệp vụ khách sạn
Food & beverage	Kỹ thuật pha chế đồ uống
Cookery and technology	Kỹ thuật chế biến món ăn
Bakery	Kỹ thuật chế biến bánh

2. วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College)

วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ จัดการเรียนการสอนภายใต้กระทรวงวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว ก่อตั้งขึ้นในปี 1999 เริ่มยกฐานะเป็นสถานศึกษาเพื่อจัดฝึกอบรมสายอาชีพตั้งแต่ปี 2543 ในปี 2550 โรงเรียนได้รับการยกระดับสู่ระดับวิทยาลัยอาชีพตามการมิติเห็นชอบครั้งที่ 1876 / QD-BLĐTBXH ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน สงคราม และกิจการสังคม

วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ ดำเนินการฝึกอบรมสายอาชีพและจัดหาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมไปยังจังหวัดและเมืองต่างๆทั่วประเทศ รวมถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษาโรงเรียน

มัธยมสายอาชีพและโรงเรียนมัธยมอาชีพ การฝึกอบรมสายอาชีพขั้นต้นและคุณสมบัติที่ต่ำกว่าเพื่อตอบสนองความต้องการของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการของสังคมและธุรกิจ

ปัจจุบันโรงเรียนมีศูนย์ฝึกอบรมทั้งสิ้น 2 แห่ง แห่งแรกตั้งอยู่ในบริเวณใจกลางเมืองโฮจิมินห์ซิตี้ ซึ่งมีพื้นที่รวมทั้งสิ้นกว่า 17,000 ตารางเมตร ส่วนแห่งที่สองตั้งห่างจากศูนย์กลางของเมืองเว้ประมาณ 7 กิโลเมตรไปทางทิศใต้

หลังจากดำเนินการมานานกว่า 18 ปี วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ประสบความสำเร็จในขั้นตอนการพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคุณภาพและคุณวุฒิของคณาจารย์ขนาดและอาชีพการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพของการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นและดูแลโดยโรงเรียนเสมอ ระหว่างปี พ. ศ. 2543-2546 โรงเรียนได้จัดให้มีการฝึกอบรมสายอาชีพให้กับทางโรงแรม เช่น แผนกต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม แผนกบริการร้านอาหาร แผนกการแปรรูปอาหารและงานเบื้องต้น เช่น การแปรรูปอาหารและการบริการห้องพัก ทำให้ตั้งแต่ปี 2004 วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ได้ขยายความเชี่ยวชาญออกเป็น 3 สาขา ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการจัดการที่พัก และสาขาการจัดการร้านอาหาร ต่อมาในปี 2551 โรงเรียนเริ่มจัดการฝึกอบรมระดับวิทยาลัยขึ้นเพิ่มเติมอีก 5 สาขา และจนถึงตอนนี้คือ 10 อาชีพหลักซึ่งรวมถึง 5 วิชาชีพมาตรฐานสากล ปัจจุบันมีพนักงาน 157 คนซึ่งระดับปริญญาโทและสูงกว่าคิดเป็นเกือบ 50% สิ่งอำนวยความสะดวกวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือและเครื่องมือสำหรับการฝึกอบรมสายอาชีพที่ลงทุนจากแหล่งความช่วยเหลือต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนจากรัฐบาลของประเทศลักเซมเบิร์กสหภาพยุโรป ที่คอยสนับสนุนงบประมาณของรัฐทำให้มั่นใจได้ว่าโรงเรียนมีความสามารถในการฝึกอบรมสายอาชีพที่มีคุณภาพสูง กับนักเรียน 2,000-2200 คนต่อปี ดังนั้น ด้วยวิสัยทัศน์และพันธกิจของวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ ที่มุ่งมั่นที่จะเป็นโรงเรียนที่มีคุณภาพสูงในภูมิภาคอาเซียนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในเวียดนามในปี 2563 ปัจจุบัน วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ จึงเปิดการเรียนการสอนหลักสูตรการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ โดยเน้นเรื่องการฝึกผู้เรียนอย่างเข้มข้นและจัดให้มีสถานปฏิบัติงานสำหรับนักเรียนอย่างเข้มข้น ได้แก่ โรงแรม Ville Hue ที่ตั้งอยู่ในสถาบัน ทั้งนี้มีหลักสูตรที่เปิดสอนในปัจจุบัน ดังนี้

1. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาการจัดการโรงแรม

หลักสูตรการฝึกอบรม สาขาการจัดการโรงแรม เป็นหลักสูตรการฝึกอบรม 3 ปี แบ่งออกเป็น 6 ภาคการศึกษา หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถปฏิบัติงานจริง โดยมีห้องปฏิบัติการโรงแรมคือ โรงแรม Ville Hue ซึ่งตั้งอยู่ภายในวิทยาลัย ทั้งนี้รูปแบบการเรียนการสอนมีทั้งการฝึกอบรมภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่ผสมผสานการวิจัยและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีกับการทำงาน โดยนักเรียนสามารถประยุกต์ใช้ทฤษฎีเข้ากับการปฏิบัติเพื่อการวิจัยและสร้างผลิตภัณฑ์ในกระบวนการเรียนรู้สร้างความแตกต่างในการปรับปรุงคุณภาพการฝึกอบรม การสร้างและบูรณาการระหว่างประเทศนอกเหนือจากทักษะระดับมืออาชีพแล้ว หลักสูตรยังมีการฝึกอบรมและเสริมองค์ความรู้และทักษะด้านสารสนเทศ ภาษาและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาต่างประเทศที่จำเป็นสำหรับการทำงานในภัตตาคาร เช่น ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส

2. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขามัคคุเทศก์

สาขามัคคุเทศก์ มุ่งผลิตผู้เรียนให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างมืออาชีพทั้งความรู้ในด้านลักษณะและคุณค่าของทรัพยากรและเส้นทางการท่องเที่ยว ระบบของผู้ให้บริการการ

ท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง กระบวนการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวการนำความรู้คำอธิบายแนะนำการเยี่ยมเยียนกระบวนการจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการดำเนินการโปรแกรมการท่องเที่ยว ผู้เรียนมีความรู้ที่จำเป็นสำหรับการสอนแบบมืออาชีพ เช่น ภาพรวมของการท่องเที่ยวและโรงแรม จิตวิทยาของนักท่องเที่ยว ทักษะการสื่อสาร ระบบของที่ระลึกและภูมิทัศน์ของเวียดนามและวัฒนธรรมเวียดนาม ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวเวียดนามองค์กรจัดงานประวัติศาสตร์อารยธรรมโลก กระบวนการประวัติศาสตร์เวียดนามประชาชนเวียดนาม ทั้งนี้ ผู้เรียนมีความรู้อย่างมืออาชีพที่จะสามารถฝึกฝนทักษะการชี้นำสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเช่นเศรษฐกิจระหว่างประเทศภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวโลกได้

3. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาศิลปะการประกอบอาหาร

สาขาศิลปะการประกอบอาหาร เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมที่มุ่งการเรียนการสอนด้านการแปรรูปอาหาร เป็นหลักสูตร 3 ปี แบ่งออกเป็น 6 ภาคการศึกษา หลักสูตรการฝึกอบรมสาขาศิลปะการประกอบอาหารได้รับการออกแบบมาเพื่อเน้นการฝึกทักษะ เนื่องจากหลักสูตรมีห้องปฏิบัติการทดลองด้านการประกอบอาหารสำหรับนักเรียนและนักศึกษา ซึ่งจะเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีโอกาสฝึกฝนการปฏิบัติงานในร้านอาหารของโรงแรม บริษัท การจัดเลี้ยง ในกระบวนการของการฝึกงานที่มีทักษะนักเรียนจะถูกกำกับโดยเชฟผู้เชี่ยวชาญร่วมกับอาจารย์ผู้สอน นอกเหนือจากทักษะระดับมืออาชีพแล้วโปรแกรมการฝึกอบรมแล้ว หลักสูตรยังเสริมความรู้และทักษะด้านสารสนเทศประยุกต์ภาษาสื่อสารและโดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส

4. หลักสูตรประกาศนียบัตร สาขาการจัดการการท่องเที่ยว

สาขาการจัดการการท่องเที่ยว เป็นหลักสูตรการฝึกอบรมของวิทยาลัยการจัดการร้านอาหารได้รับการออกแบบภายใน 3 ปีแบ่งออกเป็น 6 ภาคเรียน ทั้งนี้ หลักสูตรเน้นการจัดการเรียนการสอนที่ให้ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวเช่น การออกแบบรายการนำเที่ยว การส่งเสริมการโฆษณาและการขายผลิตภัณฑ์ การดำเนินงานและการจัดรายการนำเที่ยว การจัดตั้งและการบำรุงรักษาความสัมพันธ์กับพันธมิตรการดูแลลูกค้า ส่วนความรู้เกี่ยวกับอาชีพการจัดการการเดินทาง เช่น การวิจัยและการใช้ประโยชน์จากตลาด เครื่องมือขององค์กร การจัดการทางการเงิน การจัดการและการบริหารคุณภาพผลิตภัณฑ์ การกำกับดูแลธุรกิจการท่องเที่ยว ขณะที่วิชาความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว ประกอบด้วย กิจกรรมการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการท่องเที่ยว แรงงานและเงื่อนไขการพัฒนาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและมรดกทางธรรมชาติและวัฒนธรรมของโลกและเวียดนาม กระบวนการพัฒนาของประวัติศาสตร์เวียดนาม ลักษณะทางวัฒนธรรมของเวียดนามสถานที่ท่องเที่ยวพื้นฐาน จิตวิทยาการท่องเที่ยว ทักษะการสื่อสารการตลาด การตลาดการท่องเที่ยว การชำระเงินในธุรกิจการท่องเที่ยวและ การจัดกิจกรรมในการท่องเที่ยว เป็นต้น

2. หลักสูตรระดับปริญญาตรี

2.1 มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Hanoi)

หลักสูตรการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม ปี 1995 ขณะนั้นอยู่ภายใต้คณะการท่องเที่ยว วัฒนธรรม และภูมิศาสตร์ กองการท่องเที่ยวเศรษฐกิจและความเป็นมืออาชีพ ในปี 2003 ด้วยเป้าหมายที่ต้องการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสาขาการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Hanoi) จึงเปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีขึ้นเพื่อผลิตนักศึกษาที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นในการผลิตนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาการและการวิจัยด้วย ดังเห็นได้จากการดำเนินการของหลักสูตรในการสร้างความร่วมมือด้านการวิจัยกับมหาวิทยาลัยต่างๆของทั้งในและต่างประเทศ อาทิ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี และประเทศแคนาดา นอกจากนี้ยังพยายามสร้างความสัมพันธ์ใหม่ๆกับมหาวิทยาลัยต่างๆ ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกรวมถึงประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศสิงคโปร์ และประเทศไต้หวันเพื่อทำงานวิจัยและการฝึกอบรมให้กับบุคลากรในหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือด้านวิชาการร่วมกันกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศจำนวนมาก อาทิ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Chiang Mai University) ประเทศไทย มหาวิทยาลัยริกเคียว (Rikkyo University) มหาวิทยาลัยยามานาชิ (Yamanashi Prefectural University) มหาวิทยาลัยริทซึเมกัง (Ritsumekan University) และมหาวิทยาลัยนาโกย่า (Nagoya University) ของประเทศญี่ปุ่น มหาวิทยาลัยกว่างซี (Guangxi University) ในประเทศจีน มหาวิทยาลัยตูลูซ เลอ มิเรียล (Toulouse Le Mirial) ประเทศฝรั่งเศส มหาวิทยาลัยไกรฟ์วาลด์ (Greifswald University) โรงเรียนการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีประยุกต์แห่งนครมิวนิก (Tourism School, Munich Applied Technology University) ประเทศเยอรมัน มหาวิทยาลัยเคนท์ (Kent University) มหาวิทยาลัยลีด เมโทรโปลีแทน (Leeds Metropolitan University) ประเทศสหราชอาณาจักร

ขณะเดียวกันความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและสถาบันการศึกษาภายในประเทศ ได้แก่ องค์การบริหารงานด้านการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration Tourism) สถาบันการพัฒนาและการวิจัยทางด้านการท่องเที่ยว (Institute for Tourism Research and Development) สมาคมการท่องเที่ยวแห่งเวียดนาม (Vietnam Tourism Association) สโมสรรับผิดชอบทางด้านการท่องเที่ยว (Responsible Tourism Club) และการท่องเที่ยวประจำเมืองฮานอย (Hanoi Tourism)

จากความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐทั้งในและต่างประเทศนั้นส่งผลให้คณะการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย ได้กลายเป็นศูนย์กลางด้านวิชาการและการวิจัยในสาขาการท่องเที่ยว ดังพิจารณาจากการเป็นมหาวิทยาลัยเจ้าภาพในการจัดงานสัมมนาวิชาการต่างๆ เช่น โครงการจัดประชุมสัมมนาภายใต้ชื่อ

โครงการ “MICE และการพัฒนาการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม” (MICE and tourism development in Vietnam) โครงการการวิจัยและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม (Tourism research and training in Vietnam) โครงการการจัดการท่องเที่ยว อาหาร และกิจการธุรกิจ (Tourism, cuisine and management and business affairs) โครงการการจัดการงานเลี้ยงพิเศษ-การฝึกอบรมและสถานการณ์จริงในการจ้างงานในประเทศเวียดนาม (Event management - Training and employment realities in Vietnam) การอบรมทางการท่องเที่ยวของมหาวิทยาลัยการวิจัย (Tourism training at research universities) การประชุมสัมมนานานาชาติเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางทะเล (The international conference on maritime tourism) โครงการสัมมนาการพัฒนากลไกและนโยบายเฉพาะเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในภาคตะวันตกเฉียงเหนือ (Develop particular mechanisms and policies for tourism development in the Northwest) และโครงการการสัมมนาวิชาการเกี่ยวกับประเด็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (The issues in sustainable tourism in Southeast Asia)

นอกจากนี้ยังเป็นผู้มีบทบาทการประเมินด้านการท่องเที่ยวในหลายมิติด้วย เช่น การประเมินผลกระทบของการท่องเที่ยวที่มีต่อเศรษฐกิจและสังคมของเวียดนาม การประเมินสถานการณ์และผลกระทบของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีต่อจุดหมายปลายทาง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และการบริหารการท่องเที่ยว การตรวจสอบและประเมินองค์กรและการจัดการของเทศกาลและกิจกรรมพิเศษในการท่องเที่ยว การศึกษารูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่าง การท่องเที่ยวในเทศกาลการท่องเที่ยวเชิงกิจกรรม MICE การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวทั่วไป การพัฒนาเครื่องหมายการค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และจุดหมายปลายทาง การศึกษาการทำอาหารท่องเที่ยวในเวียดนาม และการศึกษาลักษณะทางวัฒนธรรมประเพณีการปฏิบัติและเทศกาลในการท่องเที่ยว เป็นต้น

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
A	**-**	**หมวดวิชาศึกษาทั่วไป** **Foundation Education**	**102**
1.	VIE101	ปรัชญาทั่วไป General Philosophy	6
2.	VIE 215	เศรษฐศาสตร์การเมือง Political Economics	8
3.	VIE 303	ลัทธิสังคมนิยม Scientifics Socialism	4
4.	VIE 304	ประวัติศาสตร์พรรคคอมมิวนิสต์เวียดนาม History of Vietnam Communist Party	4
5.	VIR 405	หลักคิดโฮจิมินห์ Ho Chi Minh’s Thoughts	3
6.	VIE 116	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย	3

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
		Introductory Laws	
7.	VIE 107	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ Introduction to Computer Science	4
8.	MAT 201	แคลคูลัส Calculus	6
9.	STA 201	ความน่าจะเป็นและสถิติ Probability and Statistics	4
10.	ENG 101	ภาษาอังกฤษ 1 English I	20
11.	ENG 102	ภาษาอังกฤษ 2 English II	20
12.	ENG 203	ภาษาอังกฤษ 3 English III	20
13.	VIE 108	พละศึกษา Physical Education	5
	VIE 109	ทหารศึกษา Military Education	165
B		**หมวดวิชาศึกษาเฉพาะ** **Profession Education Block**	
1.	ECO 201	เศรษฐศาสตร์จุลภาค Microeconomics	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
2.	ECO 302	เศรษฐศาสตร์จุลภาค Macroeconomics	5
3.	MKT 301	หลักการตลาด Principles of Marketing	5
1.	ACC 201	หลักการบัญชี Principles of Accounting	5
2.	ECO 303	เศรษฐมิติ Econometrics	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
		หมวดการจัดการการเงิน **Financial Management major subject**	**50**
1.	MGT 201	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ Introduction to Management	5
2.	MGT 405	การจัดการเชิงกลยุทธ์ Strategic Management	5
3.	HRM 301	การจัดการทรัพยากรบุคคล Human Resources Management	5
4.	FIN 301	การจัดการการเงิน Financial Management	5
5.	THM 301	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ Introduction to Tourism and Hospitality	5
6.	THM 303	การตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ Tourism and Hospitality Marketing	5
7.	THM 406	จิตวิทยาการท่องเที่ยว Tourism Psychology	5
8.	THM 407	การจัดการงานเทศกาลและโอกาสพิเศษ Festival and Event Management	5
9.	THM 408	นโยบายการท่องเที่ยวและการวางแผน Tourism Policy and Planning	5
10.	THM 413	การจัดการการประกอบธุรกิจท่องเที่ยว Tourism Enterprise Management	5
C		**หมวดวิชาเลือก** **Elective Subjects**	**30**
1.	ACC 302	การบัญชีการเงิน Financial Accounting	5
2.	ACC 403	การจัดการบัญชี Management Accounting	5
3.	CIS 301	ภาพรวมของระบบสารสนเทศ Informational System Overview	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
4.	FIN 407	การเงินและการธนาคาร Money and Banking	5
5.	FIN408	ธุรกิจข้ามชาติ Multinational Business	5
6.	FIN 409	อนุพันธ์ทางการเงิน Finance Derivatives	5
7.	FIN 511	การจัดการการเงิน Financial Management	5
8.	HRM 402	พฤติกรรมองค์กร Organizational Behavior	5
9.	LAW 301	กฎหมายหุ้นส่วน Cooperate Law	5
10.	LAW 402	กฎหมายธุรกิจ Business Law	5
11.	MGT 302	การสื่อสารทางธุรกิจ Business Communication	5
12.	MGT 403	การจัดการระหว่างประเทศ International Management	5
13.	MGT 404	การจัดการระบบสารสนเทศ Management Information System	5
14.	MKT 402	พฤติกรรมผู้บริโภค Consumer Behavior	5
15.	THM 302	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว Tourism Geography	5
16.	THM 304	วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว Culture and Tourism	5
17.	THM 405	การจัดการธุรกิจบริการ Hospitality Management	5
18.	THM 409	การจัดการการท่องเที่ยว Travel Management	5
19.	THM 410	การท่องเที่ยวกับสิ่งแวดล้อม Tourism and Environment	5

ลำดับที่	รหัสวิชา	ชื่อวิชา	หน่วยกิต
20.	THM 411	การจัดการกับการตลาดปลายทาง Destination Marketing and Management	5
21.	THM 412	การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ International Tourism	5
		สอบปลายภาคหรือวิทยานิพนธ์ Final Examination or Thesis	**15**

2.2 มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Ho Chi Minh)

มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ มีการจัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลักสูตรปริญญาตรี (4 ปี) ภายใต้การบริหารงานของภาควิชาการท่องเที่ยว ซึ่งในอดีตภาควิชานี้เดิมชื่อว่า “แผนกการท่องเที่ยวภูมิศาสตร์” (Department of Tourism and Geography) ก่อตั้งขึ้นในปี 1991 สังกัดคณะภูมิศาสตร์ของมหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ (University of Social Sciences and Humanities, National University of Vietnam, Ho Chi Minh) ต่อมาแผนกดังกล่าวได้ยกฐานะขึ้นเป็นภาควิชาการท่องเที่ยว ในปี 2013 โดยมีคณาจารย์ประจำภาควิชาทั้งสิ้น 18 คน ซึ่งกรมได้จัดให้มีการฝึกอบรมที่ระดับปริญญาตรีเพื่อพัฒนาบุคลากรในสาขามัคคุเทศก์ตลอดจนการจัดการการเดินทางและโรงแรม ร้านอาหาร การจัดการรีสอร์ท เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ท่ามกลางปัญหาการขาดแคลนของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

ภาควิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ มุ่งเน้นผลิตนักศึกษาให้มีความรู้และความสามารถทั้งทางด้านทฤษฎีและภาคการปฏิบัติ โดยภาคทฤษฎีนั้นคณาจารย์ในหลักสูตรส่วนใหญ่เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญด้านการวิจัย โดยเฉพาะการวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และการจัดการทรัพยากร

ปัจจุบันภาควิชาการท่องเที่ยว จัดการเรียนการสอนทั้งการฝึกอบรมระดับปริญญาตรีด้านการบริการการท่องเที่ยวและการจัดการการเดินทาง โดยมีทั้งสิ้น 3 สาขาวิชา ได้แก่ หลักสูตรมัคคุเทศก์ หลักสูตรการจัดการการเดินทางและการโรงแรม และหลักสูตรการจัดการร้านอาหารและรีสอร์ท ขณะเดียวกันก็เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมระยะสั้น ซึ่งองค์การการบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม ให้ดำเนินการเพื่อฝึกอบรมสำหรับมัคคุเทศก์ และแก่ผู้ที่ต้องการสมัครขอใบอนุญาตไกด์นำเที่ยว

ภาควิชาการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์และความร่วมมือทางด้านวิชาการและการวิจัยกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ อาทิ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี และประเทศ

แคนาดา การสร้างความร่วมมือดังกล่าวกับต่างประเทศ เพื่อยกระดับการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยว การแลกเปลี่ยนนักศึกษาและคณาจารย์ระหว่างสถาบัน และที่สำคัญที่สุดคือความร่วมมือในการพัฒนาด้านวิชาการและการวิจัยให้ได้รับการรับรองจากมาตรฐานสากลยิ่งขึ้น

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยและเยี่ยมชมภาควิชาการท่องเที่ยว สังเกตกระบวนการจัดการเรียนการสอนพบว่า คณาจารย์ในหลักสูตรนอกจากจะเน้นหนักในด้านทฤษฎีแล้วยังมีการทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้ามาเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนในวิชาภาคปฏิบัติร่วมกับคณาจารย์ในหลักสูตรด้วย นอกจากนี้หลักสูตรยังมุ่งเน้นพัฒนานักศึกษาในหลักสูตรเข้าร่วมกิจกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาทักษะการคิด การวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม ตลอดจนทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ดังข้อมูลภาควิชาที่พบว่านักศึกษาในหลักสูตรนี้ส่วนใหญ่จะเป็นนักศึกษาแลกเปลี่ยนกับต่างชาติบ่อยครั้ง อาทิ โครงการ “International Young Blood Camp 2015” โครงการแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรมกับวิทยาลัยในประเทศมาเลเซีย (Cultural exchange between students from Tourism Department (HCMC-USSH) and from KFCH International Collge (Malaysia)” และโครงการแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมกับสถาบันการศึกษาในประเทศมาเลเซีย เช่น Ungku Omar Polytechnic เป็นต้น

ปัจจุบันภาควิชาการท่องเที่ยวมีคณาจารย์ทั้งสิ้น 18 คน ในจำนวนนี้ เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอกทั้งสิ้น 3 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน และระดับปริญญาตรี 2 คน ในแต่ละปีคณาจารย์ประจำภาควิชาจะต้องผ่านการเข้าร่วมงานประชุมวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง เช่น งานสัมมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ การเดินทางไปศึกษาต่อในหลักสูตรอบรมระยะสั้นในสถานศึกษาทั้งในและต่างประเทศระยะเวลา 3-6 เดือน ตลอดจนการรับเชิญเป็นวิทยากรการสอนหรือบรรยายพิเศษให้กับหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมต่างสถาบัน

ความรู้ที่ได้จากการพัฒนาตนเองของคณาจารย์ Dr. Ngô Thanh Loan หัวหน้าภาควิชาการท่องเที่ยวขณะนั้นกล่าวว่า คณาจารย์จะต้องนำมาพัฒนาหลักสูตรรวมไปถึงการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาด้วย โดยการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรนั้น ภาควิชาการท่องเที่ยวจะปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอน 2 ปี 1 ครั้ง ผ่านการดำเนินการวิจัย การสอบถามจากศิษย์เก่าที่ทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และการสอบถามความคิดเห็นหรือความต้องการของภาคธุรกิจทั้งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องด้วย

โดยมากข้อมูลการปรับปรุงหลักสูตรส่วนใหญ่ภาควิชาจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการดังกล่าวหลักๆด้วยกันสองส่วน กล่าวคือ ส่วนแรกคือการปรับปรุงเนื้อหารายวิชาเรียนให้มีความทันสมัยและเข้ากับบริบททางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ และส่วนที่สองคือการพัฒนารูปแบบกระบวนการเรียนการสอนโดยเฉพาะการออกแบบตารางการฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้แก่นักศึกษา ซึ่งจากเดิมหลักสูตรจะให้นักศึกษาฝึกงานเฉพาะภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษาเท่านั้น แต่ระยะหลังภาควิชาได้ออกแบบให้นักศึกษาทุกชั้นปีต้องผ่านการฝึกปฏิบัติ โดยให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจเป็นระยะเวลา 2 เดือน ก่อนจบชั้นปี ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานในหน่วยงานภาคธุรกิจเป็นระยะเวลา 3 เดือน ก่อนจบชั้นปี ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จะต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานโดยหลังจบภาคการศึกษาที่ 1 ระยะเวลา 2 เดือน และหลังจบภาคการศึกษาที่ 2

ระยะเวลา 3 เดือน และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ต้องผ่านการฝึกปฏิบัติงานในช่วงหลังภาคการศึกษาที่ 1 ทั้งสิ้นระยะเวลา 3 เดือน ทั้งนี้มีเนื้อหารายวิชาที่จัดการเรียนการสอน ดังนี้

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
A	**หมวดศึกษาทั่วไป** **General knowledge, knowledge of industry**	4
1.	ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 1 Basic English I	2
2.	หลักการมาร์กซิสต์-เลนิน Principles of Marxism-Leninism I	1
3.	พละศึกษา 1 Physical Education I	3
4.	คอมพิวเตอร์ทั่วไป General Computer	3
5.	คณิตศาสตร์ขั้นสูง Advanced Mathematics CI	2
6.	กฎหมายทั่วไป General Law	3
7.	การบริหารองค์กร Administration Studies	4
8.	ภาษาอังกฤษพื้นฐาน 2 Basic English II	3
9.	หลักการมาร์กซิสต์-เลนิน 2 Principles of Marxism-Leninism II	1
10.	พละศึกษา 2 Physical Education II	2
11.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับประวัติศาสตร์เวียดนาม Vietnam History Foundation	2
12.	ระเบียบวิธีวิจัย Scientific Research Method B	2
13.	สุนทรียศาสตร์ทั่วไป General Aesthetics	2

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
14.	เศรษฐศาสตร์จุลภาค B Microeconomics B	3
15.	ภาพรวมของการท่องเที่ยว Tourism Overview	4
16.	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 English for Tourism I	2
17.	หลักคิดของโฮจิมินห์ Ho Chi Minh's Thoughts	4
18.	พละศึกษา 3 Physical Education III	2
19.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP1)	1
20.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP2)	2
21.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP3)	2
22.	การศึกษาการป้องกันประเทศ National Defense Education (HP4)	2
23.	การจัดการคุณภาพการท่องเที่ยว Tourism Quality Management	1
24.	เทคนิคการปรับแก้ข้อความ Technique Text Editor	2
25.	วัฒนธรรมในประเทศเวียดนาม Vietnam Cultural Base	3
	วิชาเลือก *** HP Elective: 4/6 credits**	
26.	การบัญชีทั่วไป Accountant General B (DL)	2
27.	สังคมวิทยา Sociology	2
28.	ประชากรศาสตร์กับสิ่งแวดล้อม Population and Environment	2
29.	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 English for Tourism II	4

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
30.	วิถีการปฏิวัติของพรรคคอมมิวนิสต์เวียดนาม Revolutionary way of the Vietnam Communist Party	3
31.	วัฒนธรรมในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ Southeast Asian Culture	3
32.	เศรษฐศาสตร์มหภาค (การท่องเที่ยว) Macroeconomics B (Tourism)	2
33.	การบัญชีเพื่อการท่องเที่ยว Accounting for Tourism	2
34.	Actual Phase I	3
	*** HP Elective : ๔/๖ credits**	
35.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับชาติพันธุ์วิทยา Ethnology Foundation	2
36.	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับศาสนศึกษา Religious Studies Foundation	2
37.	การตลาดเบื้องต้น B (การท่องเที่ยว) Marketing Basics B (Tourism)	2
38.	ภาษาอังกฤษ (TOEIC) English (TOEIC)	2
39.	การวางแผนการท่องเที่ยว Travel Planning	3
40.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวโลก World Tourism Geography	2
41.	กฎหมายการท่องเที่ยว Tourism Law	2
42.	งานเลี้ยงในโอกาสพิเศษ Events	2
43.	สารสนเทศการท่องเที่ยว Tourism Informatics	3
44.	การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ Ecotourism	2
45.	Actual phase II	3
46.	ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม Vietnam Tourism Geography	2
47.	การตลาดเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Marketing	2

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
48.	เศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว Tourism Economy	3
49.	วัฒนธรรมกับการท่องเที่ยว Culture and Tourism	3
50.	สถิติเพื่อการท่องเที่ยว Tourism Statistics	2
51.	จิตวิทยาภาวะผู้นำกับหลักธรรมาภิบาล Psychology Leadership and Governance	2
B	**Specialized Knowledge (Select 1 in 2 subjects)** **Governance Restaurants - Hotels**	
52.	การบริหารสวนสนุก Amusement Parks Administration	2
53.	การจัดการภัตตาคาร-บาร์ Restaurant – Bar Management	3
54.	การบริหารธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท Hotels and Resorts Administration	3
55.	การจัดการการงานต้อนรับส่วนหน้าของรีสอร์ทและโรงแรม Reception Resort and Hotels Management	2
56.	การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว Human resource management in tourism	2
	วิชาเลือก *** Elective 5/9 credits**	
57.	ค่าเงินและการดำเนินธุรกรรมการเงินระหว่างประเทศ Currencies and International Payments	3
58.	การจัดประชุม MICE MICE	2
59.	การจัดการรีสอร์ท Resort Management	2
60.	การดำเนินการด้านงานขาย Sales Operations	2
	QT Travel	
61.	แหล่งท่องเที่ยวศึกษา Tourist Destinations	3
62.	แนวทางการปฏิบัติการ Operational Guidelines	2

ลำดับที่	รายชื่อวิชา	หน่วยกิต
63.	การจัดการการท่องเที่ยว Travel Management	3
64.	การออกแบบและการฝึกปฏิบัตินำเที่ยว Designing and Operating Tour	2
65.	ประวัติศาสตร์อารยธรรมโลก History of Civilized World	2
	วิชาเลือก *** Elective 5/9 credits**	
66.	การตลาดแหล่งท่องเที่ยว Tourism Marketing Destinations	2
67.	ทักษะการออกแบบภาพเคลื่อนไหว Animator Skills	2
68.	แผนที่ท่องเที่ยว Tourist Map	2
69.	การพัฒนาสถาปัตยกรรมเวียดนามเพื่อการท่องเที่ยว Vietnam Architecture Developing for Tourism	3
C	**Internships, thesis or additional HP**	
70.	การฝึกงาน ณ สถานปฏิบัติงานจริง Apprenticeships at Facility	5
	*** Elective credits 7/12**	
71.	วิทยานิพนธ์ Graduation Thesis	7
72.	การศึกษาธุรกิจเชิงพักผ่อนอย่างเข้มข้น Thematic Intensive Business Stays	3
73.	การศึกษาธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจอย่างเข้มข้น Thematic Intensive Business Travel	3
74.	การศึกษาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเชิงลึก Thematic Depth of Sustainable Tourism	2
75.	การศึกษาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเชิงลึก Thematic Depth of Ecotourism	2
76.	การศึกษาการวางแผนการท่องเที่ยวเชิงลึก Thematic Depth Tourism Planning	2

บทที่ 5

ความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลจากการเก็บแบบสอบถามนักเรียน นักศึกษา วิทยาลัยอาชีวศึกษา และมหาวิทยาลัยในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ทั้งสิ้น 425 ชุด จำแนกออกเป็นประเทศต่างๆ ดังนี้

ประเทศกัมพูชา เก็บข้อมูลนักเรียนและนักศึกษาจากสถาบันโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (National Polytechnic Institute of Cambodia) มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnompenh) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตราแห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism: PSEI) รวมทั้งสิ้น 50 ชุด

ประเทศลาว เก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) มหาวิทยาแห่งชาติลาว (National University of Laos) มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) และสถาบันการท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งชาติลาว (LANITH) รวมทั้งสิ้น 40 ชุด

ประเทศเมียนมาร์เก็บข้อมูลจากหลักสูตรการอบรมรวมทั้งสิ้น 35 ชุด

ประเทศเวียดนามเก็บรวบรวมจากวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติฮานอย (VNU University of Social Sciences and Humanities) มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติโฮจิมินห์ (VNU University of Social Sciences and Humanities) วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) จำนวนทั้งสิ้น 300 ชุด

อนึ่ง แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมนักเรียนและนักศึกษามหาวิทยาลัยในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และประเทศเวียดนามจัดทำขึ้นโดยใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว แบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว และตอนที่ 3 ความคิดเห็นของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามโครงสร้างหลักสูตรการโรงแรมและการท่องเที่ยวประเทศกัมพูชาข้อมูลที่ได้มีดังต่อไปนี้

5.1 ผลประเมินแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีของประเทศกัมพูชา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	15	30.00
หญิง	35	70.00
รวม	**50**	**100.00**
2) อายุ		
19-20 ปี	13	26.00
21-22 ปี	28	56.00
23-24 ปี	8	16.00
25 ปีขึ้นไป	1	2.00
รวม	**50**	**100.00**
3) เกรดเฉลี่ยสะสม		
2.00-2.50	0	0.00
2.51-3.00	4	12.50
3.01-3.50	22	68.80
3.51-4.00	32	18.80
รวม	**50**	**100.00**
4) ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	47	94.00
ชั้นปีที่ 2	3	6.00
รวม	**50**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีทั้งสิ้น 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และเพศชาย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักเรียนและนักศึกษาจำนวน 28 คน มีอายุระหว่าง 21-22 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาอายุระหว่าง 19-20 ปี มีทั้งสิ้น 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และอายุระหว่าง 23-24 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนใหญ่พบมีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 3.51-4.00 จำนวน 32 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 18.80 รองลงมาเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 3.01-3.50 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 และเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 2.51-3.00 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ปัจจุบันส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 พบทั้งสิ้น 47 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94 รองลงมาคือชั้นปีที่ 2 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1.ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	38	76.00
2.เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	6	12.00
3.การแนะนำจากเพื่อน	1	2.00
4.มีจิตใจรักการบริการ	4	8.00
5.สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	2.00
รวม	**50**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา ให้เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ลำดับแรกคือความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 76 รองลงมาคือเหตุผลเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ถัดมาคือเหตุผลด้านการมีจิตใจรักการบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และลำดับสุดท้ายคือการแนะนำจากเพื่อน และเห็นว่าสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย จำนวน 1 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	18	36.00
มาก	32	64.00
รวม	**50**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา ส่วนใหญ่มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาในระดับปานกลาง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	43	7	0	0	0	4.86	0.351	มากที่สุด
	86.00	14.00	0.00	0.00	0.00			
2.การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	15	27	7	1	0	4.12	0.718	มาก
	30.00	54.00	14.00	2.00	0.00			
3.การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	17	20	11	2	0	4.04	0.856	มาก
	34.00	40.00	22.00	4.00	0.00			
4.การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	24	24	2	0	0	4.44	0.577	มากที่สุด
	48.00	48.00	4.00	0.00	0.00			
5.การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในองค์กร	20	24	6	0	0	4.28	0.671	มากที่สุด
	40.00	48.00	12.00	0.00	0.00			
6.ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ	20	24	6	0	0	4.28	0.671	มากที่สุด
	40.00	48.00	12.00	0.00	0.00			
7.ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	32	14	4	0	0	4.56	0.644	มากที่สุด
	64.00	28.00	8.00	0.00	0.00			
8.ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ(พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว)	35	15	0	0	0	4.70	0.463	มากที่สุด
	70.00	30.00	0.00	0.00	0.00			

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9.ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ(พนักงานที่การนำเที่ยว	27	21	2	0	0	4.50	0.580	มากที่สุด
	54.00	42.00	4.00	0.00	0.00			
10.ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว	18	22	10	0	0	4.16	0.738	มาก
	36.00	44.00	20.00	0.00	0.00			
11.การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	22	17	9	2	0	4.18	0.873	มาก
	44.00	34.00	18.00	4.00	0.00			
รวม						**4.37**	**0.388**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.37 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.86 รองลงมาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.70 และลำดับสุดท้ายคือภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาและการสื่อสาร)

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	9	30	10	1	0	3.94	0.682	มาก
	18.00	60.00	20.00	2.00	0.00			

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.วัฒนธรรมในการทำงาน	17	26	6	1	0	4.18	0.720	มาก
	34.00	52.00	12.00	2.00	0.00			
3.กลยุทธการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	26	22	2	0	0	4.48	0.580	มากที่สุด
	52.00	44.00	4.00	0.00	0.00			
4.ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	23	22	5	0	0	4.36	0.663	มากที่สุด
	46.00	44.00	10.00	0.00	0.00			
5.การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	17	24	8	1	0	4.14	0.756	มาก
	34.00	48.00	16.00	2.00	0.00			
6.การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	20	17	10	3	0	4.08	0.922	มาก
	40.00	34.00	20.00	6.00	0.00			
รวม						**4.20**	**0.428**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาและการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.20 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48รองลงมาทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36วัฒนธรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18ถัดมาคือการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือการให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08และลำดับสุดท้ายคือความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น	17	28	5	0	0	4.24	0.625	มากที่สุด
	34.00	56.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.24**	**0.625**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.24 ทั้งนี้วิชาการพัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น จัดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.24 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการบริหาร)

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	24	22	4	0	0	4.40	0.639	มากที่สุด
	48.00	44.00	8.00	0.00	0.00			
2.การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	11	29	9	1	0	4.00	0.700	มาก
	22.00	58.00	18.00	2.00	0.00			
3.การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	22	19	8	1	0	4.24	0.797	มากที่สุด
	44.00	38.00	16.00	2.00	0.00			
4.การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม	17	23	9	1	0	4.12	0.773	มาก
	34.00	46.00	18.00	2.00	0.00			

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.การบริหารจัดการทรัพย์สินเป็นวัตถุ วัสดุ อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน	12	29	9	0	0	4.06	0.652	มาก
	24.00	58.00	18.00	0.00	0.00			
6.การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	26	18	5	1	0	4.38	0.753	มากที่สุด
	52.00	36.00	10.00	2.00	0.00			
7.การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	10	26	11	3	0	3.86	0.808	มาก
	20.00	52.00	22.00	6.00	0.00			
8.บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	25	23	1	1	0	4.44	0.644	มากที่สุด
	50.00	46.00	2.00	2.00	0.00			
รวม						**4.19**	**0.471**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.44 รองลงมาการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.40 และการดำเนินธุรกรรมในงานบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาชีวิต)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	14	22	11	3	0	3.94	0.867	มาก
	28.00	44.00	22.00	6.00	0.00			
2.การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้า	28	15	5	2	0	4.38	0.830	มากที่สุด
	56.00	30.00	10.00	4.00	0.00			

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	มากที่สุด			
3.สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	27	17	4	1	1	4.36	0.875	มากที่สุด
	54.00	34.00	8.00	2.00	2.00			
4.การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	18	24	8	0	0	4.20	0.700	มาก
	36.00	48.00	16.00	0.00	0.00			
5.การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	20	22	8	0	0	4.24	0.716	มากที่สุด
	40.00	44.00	16.00	0.00	0.00			
6.การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย	31	17	2	0	0	4.58	0.575	มากที่สุด
	62.00	34.00	4.00	0.00	0.00			
7.การสุขาภิบาลอาหาร	37	12	1	0	0	4.72	0.497	มากที่สุด
	74.00	24.00	2.00	0.00	0.00			
8.การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	17	24	7	2	0	4.12	0.799	มาก
	34.00	48.00	14.00	4.00	0.00			
รวม						**4.32**	**0.523**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 4.32 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสุขาภิบาลอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.72 รองลงมาการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.58 และลำดับที่ 3 ได้แก่ สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	31	17	2	0	0	4.58	0.575	มากที่สุด
	62.00	34.00	4.00	0.00	0.00			
2.การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	25	23	2	0	0	4.46	0.579	มากที่สุด
	50.00	46.00	4.00	0.00	0.00			
3.ภาวะผู้นำ	32	16	1	1	0	4.58	0.642	มากที่สุด
	64.00	32.00	2.00	2.00	0.00			
4.การจัดการคำติชมของลูกค้า	18	23	9	0	0	4.18	0.720	มาก
	36.00	46.00	18.00	0.00	0.00			
5.การทำงานเป็นทีม	19	24	7	0	0	4.24	0.687	มากที่สุด
	38.00	48.00	14.00	0.00	0.00			
6.การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	15	27	8	0	0	4.14	0.670	มาก
	30.00	54.00	16.00	0.00	0.00			
7.การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	3	21	22	4	0	3.46	0.734	มาก
	6.00	42.00	44.00	8.00	0.00			
8.การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	11	24	12	3	0	3.86	0.833	มาก
	22.00	48.00	24.00	6.00	0.00			
9.การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	9	30	10	1	0	3.94	0.682	มาก
	18.00	60.00	20.00	2.00	0.00			
10.การเตรียมการจัดฝึกอบรม	13	21	16	0	0	3.94	0.767	มาก
	26.00	42.00	32.00	0.00	0.00			
11.การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	7	17	21	5	0	3.52	0.863	มาก
	14.00	34.00	42.00	10.00	0.00			
12.การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	11	21	15	3	0	3.80	0.857	มาก
	22.00	42.00	30.00	6.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13.การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	11	26	12	1	0	3.94	0.740	มาก
	22.00	52.00	24.00	2.00	0.00			
14.การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	8	25	15	2	0	3.78	0.764	มาก
	16.00	50.00	30.00	4.00	0.00			
15.การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	8	23	16	2	1	3.70	0.863	มาก
	16.00	46.00	32.00	4.00	2.00			
16.การจัดตารางการทำงาน	17	19	11	3	0	4.00	0.904	มาก
	34.00	38.00	22.00	6.00	0.00			
17.การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	11	25	10	3	1	3.84	0.912	มาก
	22.00	50.00	20.00	6.00	2.00			
18.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	22	23	4	1	0	4.32	0.713	มากที่สุด
	44.00	46.00	8.00	2.00	0.00			
19.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน	8	24	13	5	0	3.70	0.863	มาก
	16.00	48.00	26.00	10.00	0.00			
20.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด	5	19	21	5	0	3.48	0.814	มาก
	10.00	38.00	42.00	10.00	0.00			
21.การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด	3	11	24	10	2	3.06	0.913	ปานกลาง
	6.00	22.00	48.00	20.00	4.00			
22.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด	4	15	21	10	0	3.26	0.876	ปานกลาง
	8.00	30.00	42.00	20.00	0.00			
23.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด	4	19	19	7	1	3.36	0.898	ปานกลาง
	8.00	38.00	38.00	14.00	2.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
24.การวางแผนและดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก	4	16	22	7	1	3.30	0.886	ปานกลาง
	8.00	32.00	44.00	14.00	2.00			
25.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก	8	26	13	3	0	3.78	0.790	มาก
	16.00	52.00	26.00	6.00	0.00			
26.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก	11	27	9	3	0	3.92	0.804	มาก
	22.00	54.00	18.00	6.00	0.00			
27.เทคนิคการสอนเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	5	22	18	5	0	3.54	0.813	มาก
	10.00	44.00	36.00	10.00	0.00			
28.กระบวนการฝึกอบรม	20	16	13	1	0	4.10	0.863	มาก
	40.00	32.00	26.00	2.00	0.00			
29.การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	14	26	9	1	0	4.06	0.740	มาก
	28.00	52.00	18.00	2.00	0.00			
30.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด	12	24	11	3	0	3.90	0.839	มาก
	24.00	48.00	22.00	6.00	0.00			
31.ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	8	19	18	5	0	3.60	0.881	มาก
	16.00	38.00	36.00	10.00	0.00			
รวม						**3.85**	**0.502**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.85 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยวและภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.58รองลงมาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.46 และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.32 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว	28	14	5	3	0	4.34	0.895	มากที่สุด
	56.00	28.00	10.00	6.00	0.00			
2.การวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว	36	13	1	0	0	4.70	0.505	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			
รวม						**4.52**	**0.606**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.52 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าการวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว ถูกจัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และรองลงมาการวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	27	18	4	1	0	4.40	0.808	มากที่สุด
	54.00	36.00	8.00	2.00	0.00			
2.การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	27	23	0	0	0	4.54	0.503	มากที่สุด
	54.00	46.00	0.00	0.00	0.00			
3.การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	26	22	1	1	0	4.46	0.646	มากที่สุด
	52.00	44.00	2.00	2.00	0.00			
4.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	24	22	3	1	0	4.38	0.697	มากที่สุด
	48.00	44.00	6.00	2.00	0.00			

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	14	20	14	2	0	3.92	0.853	มาก
	28.00	40.00	28.00	4.00	0.00			
6.การรักษาคุณภาพการบริหารแก่ลูกค้า	17	21	12	0	0	4.10	0.763	มาก
	34.00	42.00	24.00	0.00	0.00			
7.การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	26	21	3	0	0	4.46	0.613	มากที่สุด
	52.00	42.00	6.00	0.00	0.00			
8.ระบบการจัดการธุรกิจ	30	16	3	1	0	4.50	0.707	มากที่สุด
	60.00	32.00	6.00	2.00	0.00			
รวม						**4.35**	**0.497**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54รองลงมาระบบการจัดการธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50และการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวและการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	22	21	7	0	0	4.30	0.707	มากที่สุด
	44.00	42.00	14.00	0.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	29	18	3	0	0	4.52	0.614	มากที่สุด
	58.00	36.00	6.00	0.00	0.00			
3.บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	7	23	18	2	0	3.70	0.763	มาก
	14.00	46.00	36.00	4.00	0.00			
4.การประกอบอาหารและการนำเสนอ	13	23	12	2	0	3.94	0.818	มาก
	26.00	46.00	24.00	4.00	0.00			
5.การควบคุมคุณภาพในงานอาหาร	15	21	11	3	0	3.96	0.880	มาก
	30.00	42.00	22.00	6.00	0.00			
6.การจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง	30	17	2	1	0	4.52	0.677	มากที่สุด
	60.00	34.00	4.00	2.00	0.00			
7.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ปลาและอาหารทะเล	13	21	15	1	0	3.92	0.804	มาก
	26.00	42.00	30.00	2.00	0.00			
8.การทำอาหารประเภทครัวเย็น	18	14	15	3	0	3.94	0.956	มาก
	36.00	28.00	30.00	6.00	0.00			
9.การทำผลิตภัณฑ์ขนมหวานและช็อคโกแลต	9	17	18	5	1	3.56	0.972	มาก
	18.00	34.00	36.00	10.00	2.00			
10.การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	12	15	18	5	0	3.68	0.957	มาก
	24.00	30.00	36.00	10.00	0.00			
11.การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	18	23	9	0	0	4.18	0.720	มาก
	36.00	46.00	18.00	0.00	0.00			
12.การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	16	23	11	0	0	4.10	0.735	มาก
	32.00	46.00	22.00	0.00	0.00			
13.การจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	11	21	12	6	0	3.74	0.944	มาก
	22.00	42.00	24.00	12.00	0.00			
14.การให้บริการไวน์	14	23	9	3	1	3.92	0.944	มาก
	28.00	46.00	18.00	6.00	2.00			
15.การเตรียมและการบริการค็อกเทล	9	22	12	7	0	3.66	0.939	มาก
	18.00	44.00	24.00	14.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
16.ความรู้อุตสาหกรรมการบริการ	12	17	15	6	0	3.70	0.974	มาก
	24.00	34.00	30.00	12.00	0.00			
17.การเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	21	23	5	1	0	4.28	0.730	มากที่สุด
	42.00	46.00	10.00	2.00	0.00			
18.การวางแผนและดำเนินการประชุม	15	16	16	3	0	3.86	0.926	มาก
	30.00	32.00	32.00	6.00	0.00			
19.การดำเนินงานสำรองห้องพัก	17	28	4	1	0	4.22	0.679	มากที่สุด
	34.00	56.00	8.00	2.00	0.00			
20.การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	10	23	16	1	0	3.84	0.766	มาก
	20.00	46.00	32.00	2.00	0.00			
21.ความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	15	24	11	0	0	4.08	0.724	มาก
	30.00	48.00	22.00	0.00	0.00			
22.การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	8	18	22	2	0	3.64	0.802	มาก
	16.00	36.00	44.00	4.00	0.00			
23.การจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่า	15	25	9	1	0	4.08	0.752	มาก
	30.00	50.00	18.00	2.00	0.00			
24.การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	19	19	11	1	0	4.12	0.824	มาก
	38.00	38.00	22.00	2.00	0.00			
25.การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด	20	19	9	2	0	4.14	0.857	มาก
	40.00	38.00	18.00	4.00	0.00			
26.การรับและจัดเก็บสินค้า	5	18	23	4	0	3.48	0.789	มาก
	10.00	36.00	46.00	8.00	0.00			
27.การให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	13	15	16	6	0	3.70	0.995	มาก
	26.00	30.00	32.00	12.00	0.00			
28.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก	14	17	15	4	0	3.82	0.941	มาก
	28.00	34.00	30.00	8.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
29.การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรอุตสาหกรรมซักรีด	6	28	12	4	0	3.72	0.784	มาก
	12.00	56.00	24.00	8.00	0.00			
30.การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	6	19	17	8	0	3.46	0.908	มาก
	12.00	38.00	34.00	16.00	0.00			
31.การบำรุงรักษาอุปกรณ์และการทำความสะอาดพื้นที่ในการทำงาน	12	18	17	3	0	3.78	0.887	มาก
	24.00	36.00	34.00	6.00	0.00			
32.การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในแผนกซักรีด	14	22	13	1	0	3.98	0.795	มาก
	28.00	44.00	26.00	2.00	0.00			
33.บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	8	22	15	5	0	3.66	0.872	มาก
	16.00	44.00	30.00	10.00	0.00			
34.วิธีทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ	14	20	14	2	0	3.92	0.853	มาก
	28.00	40.00	28.00	4.00	0.00			
35.การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	12	23	13	2	0	3.90	0.814	มาก
	24.00	46.00	26.00	4.00	0.00			
36.อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในพื้นที่ส่วนกลาง	17	20	12	1	0	4.06	0.818	มาก
	34.00	40.00	24.00	2.00	0.00			
37.การจัดเตรียมสต็อกและซุปชนิดต่างๆ	8	21	17	3	1	3.64	0.898	มาก
	16.00	42.00	34.00	6.00	2.00			
38.การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	10	14	22	4	0	3.60	0.904	มาก
	20.00	28.00	44.00	8.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
39.การจัดงานตามโอกาสพิเศษ-การทำผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	10	22	16	2	0	3.80	0.808	มาก
	20.00	44.00	32.00	4.00	0.00			
40.การทำผลิตภัณฑ์เค้กและการแต่งหน้าเค้ก	11	18	14	7	0	3.66	0.982	มาก
	22.00	36.00	28.00	14.00	0.00			
41.การทำผลิตภัณฑ์ประเภทยีสต์	9	14	17	10	0	3.44	1.013	มาก
	18.00	28.00	34.00	20.00	0.00			
42.การทำผลิตภัณฑ์ขนมปัง	8	13	22	7	0	3.44	0.929	มาก
	16.00	26.00	44.00	14.00	0.00			
43.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์สี่เท้า	7	15	21	7	0	3.44	0.907	มาก
	14.00	30.00	42.00	14.00	0.00			
44.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์ปีก	10	16	19	5	0	3.62	0.923	มาก
	20.00	32.00	38.00	10.00	0.00			
45.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์น้ำ	10	15	19	6	0	3.58	0.950	มาก
	20.00	30.00	38.00	12.00	0.00			
46.การจัดเตรียมผักและธัญพืช	10	18	18	3	1	3.66	0.939	มาก
	20.00	36.00	36.00	6.00	2.00			
47.การบริการแบบ Gueridon service	11	22	15	2	0	3.84	0.817	มาก
	22.00	44.00	30.00	4.00	0.00			
48.การบริการแบบ Silver service	20	23	7	0	0	4.26	0.694	มากที่สุด
	40.00	46.00	14.00	0.00	0.00			
49.การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	16	20	12	2	0	4.00	0.857	มาก
	32.00	40.00	24.00	4.00	0.00			
50.การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	13	22	11	3	1	3.86	0.948	มาก
	26.00	44.00	22.00	6.00	2.00			
51.การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	19	18	10	3	0	4.06	0.913	มาก
	38.00	36.00	20.00	6.00	0.00			
รวม						**3.86**	**0.551**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มโรงแรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.86 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า และการจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 รองลงมาการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 และการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.28 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว)

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	13	26	9	1	1	3.98	0.845	มาก
	26.00	52.00	18.00	2.00	2.00			
2. การจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร	35	14	1	0	0	4.68	0.513	มากที่สุด
	70.00	28.00	2.00	0.00	0.00			
3. การจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต	25	24	1	0	0	4.48	0.544	มากที่สุด
	50.00	48.00	2.00	0.00	0.00			
4. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน	20	24	6	0	0	4.28	0.671	มากที่สุด
	40.00	48.00	12.00	0.00	0.00			
5. การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	18	22	9	1	0	4.14	0.783	มาก
	36.00	44.00	18.00	2.00	0.00			
6. การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	21	22	7	0	0	4.28	0.701	มากที่สุด
	42.00	44.00	14.00	0.00	0.00			
7. การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	36	13	1	0	0	4.70	0.505	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	19	21	10	0	0	4.18	0.748	มาก
	38.00	42.00	20.00	0.00	0.00			
9. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	12	24	11	2	1	3.88	0.895	มาก
	24.00	48.00	22.00	4.00	2.00			
10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	12	31	4	2	1	4.02	0.820	มาก
	24.00	62.00	8.00	4.00	2.00			
11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	15	22	11	1	1	3.98	0.892	มาก
	30.00	44.00	22.00	2.00	2.00			
12. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด	13	25	10	2	0	3.98	0.795	มาก
	26.00	50.00	20.00	4.00	0.00			
13. การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า	6	22	18	4	0	3.60	0.808	มาก
	12.00	44.00	36.00	8.00	0.00			
14. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	11	23	13	3	0	3.84	0.842	มาก
	22.00	46.00	26.00	6.00	0.00			
15. การควบคุมต้นทุน	19	26	5	0	0	4.28	0.640	มากที่สุด
	38.00	52.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.15**	**0.455**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.70 รองลงมาการจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.68 และการจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	24	19	6	1	0	4.30	0.839	มากที่สุด
	48.00	38.00	12.00	2.00	0.00			
2. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	28	17	5	0	0	4.46	0.676	มากที่สุด
	56.00	34.00	10.00	0.00	0.00			
3. กฎหมายทางธุรกิจ	19	22	9	0	0	4.20	0.728	มาก
	38.00	44.00	18.00	0.00	0.00			
4. จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	24	20	6	0	0	4.36	0.693	มากที่สุด
	48.00	40.00	12.00	0.00	0.00			
รวม						**4.15**	**0.455**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มกฎหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.15 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังน้อยสุด ได้ดังนี้ ลำดับแรกคือการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 รองลงมาจริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 ถัดมาคือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 และกฎหมายทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.20

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	29	19	1	1	0	4.52	0.646	มากที่สุด
	58.00	38.00	2.00	2.00	0.00			

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	25	20	4	1	0	4.38	0.725	มากที่สุด
	50.00	40.00	8.00	2.00	0.00			
3. การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	13	29	6	2	0	4.06	0.740	มาก
	26.00	58.00	12.00	4.00	0.00			
4. การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	19	23	8	0	0	4.22	0.708	มากที่สุด
	38.00	46.00	16.00	0.00	0.00			
5. การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	18	21	11	0	0	4.14	0.756	มาก
	36.00	42.00	22.00	0.00	0.00			
รวม						**4.26**	**0.481**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 รองลงมาการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 และการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. General English	15	23	11	1	0	4.04	0.781	มาก
	30.00	46.00	22.00	2.00	0.00			
2. English Language I	36	10	3	1	0	4.62	0.697	มากที่สุด
	72.00	20.00	6.00	2.00	0.00			
3. English Language II	22	16	9	3	0	4.14	0.926	มาก
	44.00	32.00	18.00	6.00	0.00			
4. General Language III	21	21	5	3	0	4.20	0.857	มาก
	42.00	42.00	10.00	6.00	0.00			
5. English Language IV	19	24	4	2	1	4.16	0.889	มาก
	38.00	48.00	8.00	4.00	2.00			
6. English for Tourism I	20	23	5	1	1	4.20	0.857	มาก
	40.00	46.00	10.00	2.00	2.00			
7. English for Tourism II	23	19	7	1	0	4.26	0.853	มากที่สุด
	46.00	38.00	14.00	2.00	0.00			
8. English I : Reading and Composition	25	22	2	1	0	4.40	0.756	มากที่สุด
	50.00	44.00	4.00	2.00	0.00			
9. English II : Reading and Composition	16	23	10	1	0	4.08	0.778	มาก
	32.00	46.00	20.00	2.00	0.00			
10. Service English	19	19	9	3	0	4.08	0.900	มาก
	38.00	38.00	18.00	6.00	0.00			
รวม						**4.22**	**0.505**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ภาษาอังกฤษ 1 (English Language) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา ภาษาอังกฤษ 1: องค์ประกอบการอ่าน (English I : Reading and Composition)อยู่ในระดับมาก

ที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.40และลำดับที่ 3 คือภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2 (English for Tourism II)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง)

กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Korean	35	13	2	0	0	4.66	0.557	มากที่สุด
	70.00	26.00	4.00	0.00	0.00			
รวม						**4.66**	**0.557**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.66 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีในประเทศกัมพูชา จัดให้ภาษาเกาหลี (Korean)เป็นภาษาต่างประเทศที่สอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.66 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาบัญชี)

กลุ่มวิชาบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	5	11	23	9	2	3.16	0.976	ปานกลาง
	10.00	22.00	46.00	18.00	4.00			
รวม						**3.16**	**0.976**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.16

ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีในประเทศกัมพูชา โดยจัดให้วิชาการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาและการสื่อสาร)

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Communication Skills and Etiquette	32	18	0	0	0	4.26	0.565	มากที่สุด
	64.00	36.00	0.00	0.00	0.00			
2. Communication Skills for Tourism	35	14	1	0	0	4.64	0.485	มากที่สุด
	70.00	28.00	2.00	0.00	0.00			
3. Introduction to Interpersonal Communication	16	31	3	0	0	4.68	0.513	มากที่สุด
	32.00	62.00	6.00	0.00	0.00			
รวม						**4.53**	**0.426**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า นักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มภาษาและการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.53 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลเบื้องต้น(Introduction to Interpersonal Communication) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือทักษะการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว (Communication Skills for Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.64 และลำดับที่สามคือมารยาทและทักษะการสื่อสาร (Communication Skills and Etiquette)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Cambodian History and Geography	33	16	1	0	0	4.64	0.525	มากที่สุด
	66.00	32.00	2.00	0.00	0.00			
2. Khmer Culture & Civilization	35	11	4	0	0	4.62	0.635	มากที่สุด
	70.00	22.00	8.00	0.00	0.00			
3. Khmer Studies	24	22	3	1	0	4.38	0.697	มากที่สุด
	48.00	44.00	6.00	2.00	0.00			
4. Art & Civilization of Cambodia	25	19	4	2	0	4.34	0.798	มากที่สุด
	50.00	38.00	8.00	4.00	0.00			
5. Cultural Anthropology	23	22	5	0	0	4.36	0.663	มากที่สุด
	46.00	44.00	10.00	0.00	0.00			
6. Cultural and Society Environment	22	23	5	0	0	4.34	0.658	มากที่สุด
	44.00	46.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.45**	**0.503**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (4.45) ทั้งนี้ หากพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์กัมพูชา (Cambodian History and Geography)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.64 รองลงมาคืออารยธรรมและวัฒนธรรมเขมร (Khmer Culture & Civilization)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.62 และลำดับที่สามคือเขมรศึกษา (Khmer Studies)อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวรรณกรรม)

กลุ่มวรรณกรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Khmer Literature	25	16	6	3	0	4.26	0.899	มากที่สุด
	50.00	32.00	12.00	6.00	0.00			
รวม						**4.26**	**0.899**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวรรณกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 4.26 ทั้งนี้วิชาวรรณคดีเขมร นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 4.26

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มปรัชญา)

กลุ่มปรัชญา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Philosophy	7	26	16	1	0	3.78	0.708	มาก
	14.00	52.00	32.00	2.00	0.00			
รวม						**3.78**	**0.708**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มปรัชญา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 3.78 ทั้งนี้วิชาปรัชญาเบื้องต้น นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มปรัชญา)

กลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Statistics	14	20	11	3	2	3.82	1.044	มาก
	28.00	40.00	22.00	6.00	4.00			
2. Business Mathematics and Statistics	13	22	11	3	1	3.86	0.948	มาก
	26.00	44.00	22.00	6.00	2.00			
3. General and Applied Mathematics	10	27	10	2	1	3.86	0.857	มาก
	20.00	54.00	20.00	4.00	2.00			
4. College Algebra	11	17	13	7	2	3.56	1.110	มาก
	22.00	34.00	26.00	14.00	4.00			
รวม						**3.78**	**0.836**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ วิชาสถิติและคณิตศาสตร์เพื่อธุรกิจ (Business Mathematics and Statistics)และคณิตศาสตร์ประยุกต์ทั่วไป (General and Applied Mathematics)อยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.86 รองลงมา วิชาสถิติ (Statistics)อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 และวิชาพีชคณิตระดับวิทยาลัย (College Algebra) อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มคอมพิวเตอร์)

กลุ่มคอมพิวเตอร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Computer Applications	33	15	2	0	0	4.62	0.567	มากที่สุด
	66.00	30.00	4.00	0.00	0.00			
กลุ่มคอมพิวเตอร์	**ระดับความคิดเห็น**					**Mean**	**S.D.**	**แปลผล**
	มาก	**มาก**	**ปาน**	**น้อย**	**น้อย**			

	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
2. Introduction to Computers	26	17	7	0	0	4.38	0.725	มาก ที่สุด
	52.00	34.00	14.00	0.00	0.00			
รวม						**4.50**	**0.571**	**มาก ที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มคอมพิวเตอร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.50 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าแอพพลิเคชั่นคอมพิวเตอร์ (Computer Applications)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.62 รองลงมาคือความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Introduction to Computers)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. Fundamentals Environment	14	27	8	1	0	4.08	0.724	มาก
	28.00	54.00	16.00	2.00	0.00			
2. Environmental Science	13	26	10	1	0	4.02	0.742	มาก
	26.00	52.00	20.00	2.00	0.00			
3. General Biology	8	13	26	2	1	3.50	0.886	มาก
	16.00	26.00	52.00	4.00	2.00			
4. General Geography	7	16	23	3	1	3.50	0.886	มาก
	14.00	32.00	46.00	6.00	2.00			
รวม						**3.78**	**0.633**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็น 3.78 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่านักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาสิ่งแวดล้อม (Fundamentals Environment)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 รองลงมาคือวิชาสถิติ (Statistics)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 ถัด

มาคือวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม (Environmental Science)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 และวิชาชีววิทยาทั่วไป (General Biology)และวิชาภูมิศาสตร์ทั่วไป (General Geography)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา)

กลุ่มสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. General Psychology	13	28	8	1	0	4.06	0.712	มาก
	26.00	56.00	16.00	2.00	0.00			
2. Fundamentals of Sociology	5	23	19	2	1	3.58	0.810	มาก
	10.00	46.00	38.00	4.00	2.00			
3. Gender Studies	12	18	17	3	0	3.78	0.887	มาก
	24.00	36.00	34.00	6.00	0.00			
4. Demography	7	24	16	2	1	3.68	0.844	มาก
	14.00	48.00	32.00	4.00	2.00			
รวม						**3.78**	**0.561**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย จิตวิทยาทั่วไป (General Psychology) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06รองลงมาคือวิชาสถิติ (Statistics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08) ถัดมาคือการศึกษาทั่วไป (Gender Studies) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78และวิชาประชากรศาสตร์ (Demography) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.68ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด)

กลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Using Library Resources	17	21	9	3	0	4.04	0.880	มาก
	34.00	42.00	18.00	6.00	0.00			
2. Academic Research: Information Literacy	10	21	16	2	1	3.74	0.899	มาก
	20.00	42.00	32.00	4.00	2.00			
รวม						**3.89**	**0.804**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.89 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (Using Library Resources)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.04 รองลงมาการวิจัยเชิงวิชาการ:การรับรู้ข้อมูลสารสนเทศ (Academic Research: Information Literacy)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง)

กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Political Science	5	23	16	5	1	3.52	0.886	มาก
	10.00	46.00	32.00	10.00	2.00			
2. Introduction to Ethics and Good Governance	14	26	9	1	0	4.06	0.740	มาก
	28.00	52.00	18.00	2.00	0.00			

กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ASEAN Governments, Politics, & Economics	22	18	8	2	0	4.20	0.857	มาก
	44.00	36.00	16.00	4.00	0.00			
รวม						**3.93**	**0.657**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก นักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่จัดให้วิชาการปกครอง การเมือง และเศรษฐกิจในอาเซียน (ASEAN Governments, Politics, & Economics)อยู่ในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับจริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล (Introduction to Ethics and Good Governance) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06รองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์ (Introduction to Political Science)อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มตรรกศาสตร์)

กลุ่มตรรกศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Logic and Critical Thinking	14	21	11	3	1	3.88	0.961	มาก
	28.00	42.00	22.00	6.00	2.00			
รวม						**3.88**	**0.961**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มตรรกศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาจัดให้วิชาตรรกะและการคิดเชิงวิพากษ์ (Logic and Critical Thinking) อยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาสุขภาพ)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Health Education and Fitness	19	16	12	3	0	4.02	0.937	มาก
	38.00	32.00	24.00	6.00	0.00			
2. Physical Education	18	20	8	4	0	4.04	0.925	มาก
	36.00	40.00	16.00	8.00	0.00			
3. Personal Growth and Development	16	24	9	1	0	4.10	0.763	มาก
	32.00	48.00	18.00	2.00	0.00			
รวม						**4.05**	**0.769**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก นักเรียนและนักศึกษาจัดให้วิชาการเจริญเติบโตและการพัฒนาบุคคล (Personal Growth and Development) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.10 รองลงมาคือวิชาพละศึกษา (Physical Education)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 ลำดับถัดมาคือวิชาการออกกำลังกายและสุขศึกษา (Health Education and Fitness) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มดนตรีและศิลปะ)

กลุ่มดนตรีและศิลปะ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Music	13	17	15	5	0	3.76	0.960	มาก
	26.00	34.00	30.00	10.00	0.00			
2. Fine Art	14	18	14	4	0	3.84	0.934	มาก
	28.00	36.00	28.00	8.00	0.00			
รวม						**3.80**	**0.892**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มดนตรีและศิลปะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาศิลปกรรม (Fine Arts) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.84 รองลงมา วิชาดนตรี (Music) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจบริการ)

กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจบริการ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Tourism and Hospitality Industry	23	20	7	0	0	4.32	0.713	มากที่สุด
	46.00	40.00	14.00	0.00	0.00			
2. Introduction to Travel and the Tourism System	26	21	3	0	0	4.46	0.613	มากที่สุด
	52.00	42.00	6.00	0.00	0.00			
3. Travel Agency and Tour Operations	24	21	5	0	0	4.38	0.667	มากที่สุด
	48.00	42.00	10.00	0.00	0.00			
4. Introduction to Tourism	21	21	8	0	0	4.26	0.723	มากที่สุด
	42.00	42.00	16.00	0.00	0.00			
5. Introduction to Sustainable Tourism	21	24	5	0	0	4.32	0.653	มากที่สุด
	42.00	48.00	10.00	0.00	0.00			
6. Airline Ticketing (Amadeus System)	24	15	9	2	0	4.22	0.887	มากที่สุด
	48.00	30.00	18.00	4.00	0.00			
7. The Transport Sector	19	20	11	0	0	4.16	0.766	มาก
	38.00	40.00	22.00	0.00	0.00			
รวม						**4.30**	**0.511**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจบริการ ในภาพรวมอยู่ใน

ระดับมากที่สุด โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอด้วย วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและระบบการท่องเที่ยว (Introduction to Travel and the Tourism System) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.46 รองลงมาคือวิชาตัวแทนการท่องเที่ยวและการปฏิบัติการนำเที่ยว (Travel Agency and Tour Operations) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 รองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ (Introduction to Tourism and Hospitality Industry) และวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Introduction to Sustainable Tourism)อยู่ในระดับมาก โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.32 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม)

กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Cultural Heritage Tourism	28	21	1	0	0	4.52	0.614	มากที่สุด
	56.00	42.00	2.00	0.00	0.00			
2. Cultural Heritage and Tourism	36	13	1	0	0	4.68	0.587	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			
รวม						**4.60**	**0.562**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.60 ทั้งนี้ เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ย พบว่าวิชามรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว (Cultural Heritage and Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.68 รองลงมา คือวิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมเพื่อการท่องเที่ยว (Introduction to Cultural Heritage Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Eco-tourism	29	17	4	0	0	4.50	0.647	มากที่สุด
	58.00	34.00	8.00	0.00	0.00			
2. Ecotourism and the Environment	33	12	4	1	0	4.54	0.734	มากที่สุด
	66.00	24.00	8.00	2.00	0.00			
รวม						**4.52**	**0.662**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.52 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม (Ecotourism and the Environment) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.54 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ)

กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Regional Tourism Planning	23	18	8	1	0	4.26	0.803	มากที่สุด
	46.00	36.00	16.00	2.00	0.00			
2. International Tourism	30	15	5	0	0	4.50	0.678	มากที่สุด
	60.00	30.00	10.00	0.00	0.00			
3. Tourism Geography in Cambodia	30	17	3	0	0	4.54	0.613	มากที่สุด
	60.00	34.00	6.00	0.00	0.00			

กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. Global Issues in World Tourism	23	22	4	1	0	4.34	0.717	มากที่สุด
	46.00	44.00	8.00	2.00	0.00			
รวม						**4.41**	**0.553**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.41 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา (Tourism Geography in Cambodia) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.54 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ (International Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวโลกและปัญหาระดับโลก (Global Issues in World Tourism)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.34 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย)

กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Community Based Tourism	26	19	5	0	0	4.42	0.673	มากที่สุด
	52.00	38.00	10.00	0.00	0.00			
2. Conference and Events Management	14	24	11	1	0	4.02	0.769	มาก
	28.00	48.00	22.00	2.00	0.00			
3. Events: Meetings, Conventions, and Exhibitions	17	20	13	0	0	4.08	0.778	มาก
	34.00	40.00	26.00	0.00	0.00			
4. Tourism Impact Management	31	16	3	0	0	4.56	0.611	มากที่สุด
	62.00	32.00	6.00	0.00	0.00			

กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. Special Interest Tourism	29	14	7	0	0	4.44	0.733	มากที่สุด
	58.00	28.00	14.00	0.00	0.00			
รวม						**4.30**	**0.548**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการผลกระทบด้านการท่องเที่ยว (Tourism Impact Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 รองลงมาคือวิชาความสนใจพิเศษเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (Special Interest Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Community Based Tourism)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.42 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. The Cambodian Tourism Product	33	14	3	0	0	4.64	0.606	มากที่สุด
	66.00	28.00	6.00	0.00	0.00			
2. ASEAN Tourism Products	31	14	5	0	0	4.52	0.677	มากที่สุด
	62.00	28.00	10.00	0.00	0.00			
3. Productivity and Service Quality	32	14	3	0	0	4.54	3.923	มากที่สุด
	64.00	28.00	6.00	0.00	0.00			
รวม						**4.56**	**1.245**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา (The Cambodian Tourism Product) คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.64 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ วิชาการผลิตสินค้าและคุณภาพการบริการ (Productivity and Service Quality) ค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด และวิชาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวในอาเซียน (ASEAN Tourism Products) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.52 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มงานบริหาร)

กลุ่มงานบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Public Administration	18	22	10	0	0	4.16	0.738	มาก
	36.00	44.00	20.00	0.00	0.00			
รวม						**4.16**	**0.738**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มงานบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาจัดให้วิชารัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.16

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ASEAN Governments, Politics, & Economics	15	25	10	0	0	4.10	0.707	มาก
	30.00	50.00	20.00	0.00	0.00			

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. Tourism, Government and Policy	20	23	7	0	0	4.26	0.694	มากที่สุด
	40.00	46.00	14.00	0.00	0.00			
3. Sustainable Tourism Development and Management	29	16	5	0	0	4.48	0.677	มากที่สุด
	58.00	32.00	10.00	0.00	0.00			
4. Sustainable for Tourism Planning and Development	31	14	4	1	0	4.50	0.735	มากที่สุด
	62.00	28.00	8.00	2.00	0.00			
รวม						**4.34**	**0.552**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.34 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการพัฒนาและการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable for Tourism Planning and Development)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 รองลงมาคือวิชาการจัดการและการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism Development and Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 ลำดับที่สามคือวิชาการท่องเที่ยว การปกครอง และนโยบาย (Tourism, Government and Policy)อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Principles of Management	23	24	3	0	0	4.40	0.606	มากที่สุด
	46.00	48.00	6.00	0.00	0.00			
2. Visitor and Attractions Management	23	22	5	0	0	4.36	0.663	มากที่สุด
	46.00	44.00	10.00	0.00	0.00			
3. Hotel and Resort Management	24	21	5	0	0	4.38	0.667	มากที่สุด
	48.00	42.00	10.00	0.00	0.00			
4. Principles of Marketing	23	20	6	1	0	4.30	0.763	มากที่สุด
	46.00	40.00	12.00	2.00	0.00			
5. Marketing of Tourism Services	25	22	3	0	0	4.44	0.611	มากที่สุด
	50.00	44.00	6.00	0.00	0.00			
6. Entrepreneurship & Small Business Management in Hospitality Industry	15	31	3	1	0	4.20	0.639	มาก
	30.00	62.00	6.00	2.00	0.00			
7. Management and Leadership Development Skills	23	23	3	1	0	4.34	0.772	มากที่สุด
	46.00	46.00	6.00	2.00	0.00			
รวม						**4.35**	**0.507**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.35 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการตลาดและการบริการทางการท่องเที่ยว (Marketing of Tourism Services) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 รองลงมาคือวิชาหลักการจัดการทั่วไป(Principles of Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.40รองลงมาคือวิชาการจัดการโรงแรมและรีสอร์ท (Hotel and Resort Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Hospitality Marketing, Sales, and Promotion	18	24	8	0	0	4.20	0.700	มาก
	36.00	48.00	16.00	0.00	0.00			
2. Restaurant Management	17	26	6	1	0	4.18	0.720	มาก
	34.00	52.00	12.00	2.00	0.00			
3. Front Office Operation and Management	17	19	11	3	0	4.00	0.904	มาก
	34.00	38.00	22.00	6.00	0.00			
4. Hotel and Restaurant Organizations 3	25	19	6	0	0	4.38	0.697	มากที่สุด
	50.00	38.00	12.00	0.00	0.00			
5. Catering, Food, and Beverage Management	23	18	9	0	0	4.28	0.757	มากที่สุด
	46.00	36.00	18.00	0.00	0.00			
6. Retail Liquor Operations	7	14	22	7	0	3.42	0.906	มาก
	14.00	28.00	44.00	14.00	0.00			
7. Housekeeping Operations	9	20	19	2	0	3.72	0.809	มาก
	18.00	40.00	38.00	4.00	0.00			
8. Food and Beverage Operations	15	17	16	2	0	3.90	0.886	มาก
	30.00	34.00	32.00	4.00	0.00			
9. Project Management	21	19	10	0	0	4.22	0.764	มากที่สุด
	42.00	38.00	20.00	0.00	0.00			
10. Hotel Management	29	16	5	0	0	4.48	0.677	มากที่สุด
	58.00	32.00	10.00	0.00	0.00			
11. Principle of Management Menu Designs and Management	9	27	12	1	1	3.84	0.817	มาก
	18.00	54.00	24.00	2.00	2.00			
รวม						**4.06**	**0.556**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการโรงแรม (Hotel Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.48 รองลงมาคือวิชาธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร 3 (Hotel and Restaurant Organizations 3)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 รองลงมาคือวิชาการจัดการงานจัดเลี้ยง อาหาร และเครื่องดื่ม (Catering, Food, and Beverage Management)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.28 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยว)

กลุ่มท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Tourism Management	36	13	1	0	0	4.70	0.505	มากที่สุด
	72.00	26.00	2.00	0.00	0.00			
2. Development and Management of Visitor Attractions	30	18	2	0	0	4.56	0.577	มากที่สุด
	60.00	36.00	4.00	0.00	0.00			
3. Property Management System	16	22	12	0	0	4.08	0.752	มาก
	32.00	44.00	24.00	0.00	0.00			
4. The Business of Tourism and Hospitality	21	23	6	0	0	4.30	0.678	มากที่สุด
	42.00	46.00	12.00	0.00	0.00			
5. Tourism and Hospitality Marketing	22	22	6	0	0	4.32	0.683	มากที่สุด
	44.00	44.00	12.00	0.00	0.00			
6. Business Techniques and Entrepreneurship	21	22	6	1	0	4.26	0.751	มากที่สุด
	42.00	44.00	12.00	2.00	0.00			
7. Tourism Attraction Management	26	18	5	1	0	4.38	0.753	มากที่สุด
	52.00	36.00	10.00	2.00	0.00			

กลุ่มท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. Statistics for Tourism and Hospitality	23	16	9	2	0	4.20	0.881	มาก
	46.00	32.00	18.00	4.00	0.00			
9. Logistic Management	11	25	13	1	0	3.92	0.752	มาก
	22.00	50.00	26.00	2.00	0.00			
10. Consumer Behavior for Tourism	22	21	6	1	0	4.28	0.757	มากที่สุด
	44.00	42.00	12.00	2.00	0.00			
11. Travel and Tour Operations	18	25	6	1	0	4.20	0.728	มาก
	36.00	50.00	12.00	2.00	0.00			
12. Business of Travel Agency Operations	16	26	7	1	0	4.14	0.729	มาก
	32.00	52.00	14.00	2.00	0.00			
13. Tour Guide Methodology	26	20	3	1	0	4.42	0.702	มากที่สุด
	52.00	40.00	6.00	2.00	0.00			
รวม						**4.29**	**0.485**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.70 รองลงมา คือ วิชาการพัฒนาและการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Development and Management of Visitor Attractions) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.56 รองลงมาคือวิชาการจัดการแหล่งท่องเที่ยว (Tourism Attraction Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Human Resources Management	33	14	2	1	0	4.58	0.673	มากที่สุด
	66.00	28.00	4.00	2.00	0.00			
2. Hospitality Supervision/HR	32	16	2	0	0	4.60	0.571	มากที่สุด
	64.00	32.00	4.00	0.00	0.00			
รวม						**4.59**	**0.550**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.59 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาการบริการ การกำกับดูแลและวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Hospitality Supervision/HR)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.60 รองลงมาคือวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management)อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.58

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มบัญชี)

กลุ่มบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Hospitality Management Cost Analysis	21	21	7	1	0	4.24	0.771	มากที่สุด
	42.00	42.00	14.00	2.00	0.00			
2. Accounting Principle I	7	29	11	3	0	3.80	0.756	มาก
	14.00	58.00	22.00	6.00	0.00			
3. Accounting Principles II	12	22	12	4	0	3.84	0.889	มาก
	24.00	44.00	24.00	8.00	0.00			

กลุ่มบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. Hospitality Accounting and Financial Management	18	26	5	1	0	4.22	0.708	มากที่สุด
	36.00	52.00	10.00	2.00	0.00			
5. Accounting for Hotel and Restaurant	16	26	7	1	0	4.14	0.729	มาก
	32.00	52.00	14.00	2.00	0.00			
6. Principles of Accounting for Hospitality and Tourism	17	27	6	0	0	4.22	0.648	มากที่สุด
	34.00	54.00	12.00	0.00	0.00			
รวม						**4.08**	**0.613**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.08 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการธุรกิจบริการและการวิเคราะห์ต้นทุน (Hospitality Management Cost Analysis)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 รองลงมาคือวิชาการบัญชีในธุรกิจการบริการและการจัดการการเงิน (Hospitality Accounting and Financial Management)และวิชาการบัญชีเบื้องต้นเพื่อธุรกิจบริการและธุรกิจการท่องเที่ยว (Principles of Accounting for Hospitality and Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 รองลงมาคือวิชาการบัญชีเพื่อการโรงแรมและภัตตาคาร (Accounting for Hotel and Restaurant)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.14 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงิน)

กลุ่มการเงิน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Financial Accounting	20	23	4	3	0	4.20	0.833	มาก
	40.00	46.00	8.00	6.00	0.00			
2.Financial Management for Tourism	23	25	2	0	0	4.42	0.575	มากที่สุด
	46.00	50.00	4.00	0.00	0.00			
3. Financial Management	18	25	6	1	0	4.20	0.728	มาก
	36.00	50.00	12.00	2.00	0.00			
รวม						**4.27**	**0.620**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มการเงิน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.27 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการจัดการการเงินเพื่อการท่องเที่ยว (Financial Management for Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.42 รองลงมาคือวิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting)และวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.20 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มเศรษฐศาสตร์)

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Macro Economics	14	25	9	2	0	4.02	0.795	มาก
	28.00	50.00	18.00	4.00	0.00			
2. Micro Economics	13	27	8	2	0	4.02	0.769	มาก
	26.00	54.00	16.00	4.00	0.00			

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Tourism Economics I	14	23	12	1	0	4.00	0.782	มาก
	28.00	46.00	24.00	2.00	0.00			
4. Tourism Economics II	18	23	8	1	0	4.16	0.766	มาก
	36.00	46.00	16.00	2.00	0.00			
รวม						**4.05**	**0.662**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มเศรษฐศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 2 (Tourism Economics II)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์มหภาค (Macro Economics)และวิชาเศรษฐศาสตร์จุลภาค (Micro Economics)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว 1 (Tourism Economics I)อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.02 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Business Law (Contract Law)	20	23	6	1	0	4.24	0.744	มากที่สุด
	40.00	46.00	12.00	2.00	0.00			
2. Tourism Regulation and Law	23	21	6	0	0	4.34	0.688	มากที่สุด
	46.00	42.00	12.00	0.00	0.00			
รวม						**4.29**	**0.648**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.29 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่าวิชาระเบียบการท่องเที่ยวและวิชากฎหมายการท่องเที่ยว (Tourism Regulation and Law) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.34

รองลงมาคือวิชากฎหมายธุรกิจ (กฎหมายสัญญา) Business Law (Contract Law) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Information Technology for Tourism	27	16	7	0	0	4.40	0.728	มากที่สุด
	54.00	32.00	14.00	0.00	0.00			
2. MS Word and Excel	26	11	12	1	0	4.24	0.894	มากที่สุด
	52.00	22.00	24.00	2.00	0.00			
3. MS Power Point	20	16	12	2	0	4.08	0.900	มาก
	40.00	32.00	24.00	4.00	0.00			
รวม						**4.24**	**0.693**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (Information Technology for Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.40 รองลงมาคือ MS Word และ Excel อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 รองลงมาคือ MS Power Point อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น4.08 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มวิชาหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Student Seminar Series	17	23	8	2	0	4.10	0.814	มาก
	34.00	46.00	16.00	4.00	0.00			
2. Introduction to Research for Tourism	24	18	8	0	0	4.32	0.741	มากที่สุด
	48.00	36.00	16.00	0.00	0.00			
3. Intermediate Research for Tourism	14	25	11	0	0	4.06	0.712	มาก
	28.00	50.00	22.00	0.00	0.00			
4. Tourism Research Project	21	21	8	0	0	4.26	0.723	มากที่สุด
	42.00	42.00	16.00	0.00	0.00			
5. Marketing Research in Tourism	24	20	6	0	0	4.36	0.693	มากที่สุด
	48.00	40.00	12.00	0.00	0.00			
6. Advanced Tourism Research Methods	24	21	4	1	0	4.36	0.722	มากที่สุด
	48.00	42.00	8.00	2.00	0.00			
7. Method of Research	17	28	4	1	0	4.22	0.679	มากที่สุด
	34.00	56.00	8.00	2.00	0.00			
8. Research Methodology in Tourism and Hospitality	22	22	5	1	0	4.30	0.735	มากที่สุด
	44.00	44.00	10.00	2.00	0.00			
9. Senior Research Project	20	21	9	0	0	4.22	0.737	มากที่สุด
	40.00	42.00	18.00	0.00	0.00			
10. Thesis	17	26	6	1	0	4.16	0.792	มาก
	34.00	52.00	12.00	2.00	0.00			
รวม						**4.24**	**0.537**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวกลุ่มวิชาหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.24 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการวิจัยทางการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว (Marketing Research in Tourism)และวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวขั้นสูง (Advanced Tourism Research Methods)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 รองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว (Introduction to Research for Tourism)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.32 รองลงมาคือวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยวการบริการ (Research Methodology in Tourism and Hospitality)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.30 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (การฝึกงาน)

การฝึกงาน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Tourism Industry Practicum	26	23	1	0	0	4.50	0.544	มากที่สุด
	52.00	46.00	2.00	0.00	0.00			
2.Tourism&Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing), or Field Research & Practicum	22	25	3	0	0	4.38	0.602	มากที่สุด
	44.00	50.00	6.00	0.00	0.00			
รวม						**4.44**	**0.501**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชา มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวการฝึกงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.44 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า การฝึกงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (Tourism Industry Practicum)อยู่ในระดับมากที่สุดคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.50 รองลงมาคือวิชาการฝึกงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบริการ (และการเขียนรายงานการฝึกงานหรือการฝึกภาคสนามและการเขียนรายงานการฝึกงาน) (Tourism & Hospitality Industry Practicum (and Practicum Report Writing) or Field Research & Practicum อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.38

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเพศ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	12	31.60	26	68.40
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	1	16.70	5	83.30
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	1	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	1	25.00	3	75.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	0	0.00	1	100.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เพศหญิงเลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน พบว่าเพศชายมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเพศชาย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย พบว่ามีเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเพศ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	4	22.20	14	77.80
3. มาก	11	34.40	21	65.60

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงมีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษามากกว่าเพศชาย ในระดับปานกลาง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 77.80 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ในระดับมาก พบว่าเพศหญิงจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 65.60 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามอายุ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	19-20 ปี		21-22 ปี		23-24 ปี		25 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	11	28.9	20	52.6	6	15.8	1	2.60
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	0	0.00	5	83.3	1	16.7	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	0	0.00	1	100	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	1	25.0	3	75.0	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าช่วงอายุ 21-22 ปี เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อย 28.90 ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.80 และช่วงอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามอายุ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	19-20 ปี		21-22 ปี		23-24 ปี		25 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	4	22.2	12	66.7	2	11.1	0	0.00
3. มาก	9	28.1	16	50.0	6	18.8	1	3.10

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าช่วงอายุ 21-22 ปี มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และช่วงอายุ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 ในประดับปานกลาง ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.00-2.50		2.51-3.00		3.01-3.50		3.51-4.00	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	0	0.00	3	12.0	17	68.0	5	20.00
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	0	0.00	0	0.00	3	75.0	1	25.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	2	100	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 68 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และเกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นการ

แนะนำจากเพื่อน เกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	2.00-2.50		2.51-3.00		3.01-3.50		3.51-4.00	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	0	0.00	1	10.0	7	70.0	2	20.00
3. มาก	0	0.00	4	12.5	22	68.8	6	18.80

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 และเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ในระดับปานกลาง เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	ชั้นปี 1		ชั้นปี 2	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	36	94.70	2	5.30
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	5	83.30	1	16.7
3. การแนะนำจากเพื่อน	1	100.00	0	0.00
4. มีจิตใจรักการบริการ	4	100.00	0	0.00
5. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	100.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 1 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 และชั้นปี 2 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ชั้นปี 1 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และชั้นปี 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ชั้นปี 1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ชั้นปี 1 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ชั้นปี 1 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100

สอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงิน)

กลุ่มการเงิน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Financial Management	610	86	115	32	6	3.55	0.996	มาก
	20.30	28.7	38.30	10.70	2.00			
2. Financial Accounting	94	86	94	26	0	3.83	0.973	มาก
	31.30	28.70	31.30	8.70	0.00			
3. Financial Management	71	107	90	32	0	3.72	0.943	มาก
	23.70	35.70	30.00	10.70	0.00			
4. Finance Derivatives	56	109	85	50	0	3.57	0.977	มาก
	18.70	36.30	28.30	16.70	0.00			
รวม						**3.67**	**0.115**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 ทั้งนี้วิชาที่นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ วิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management)คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 ถัดมาคือ วิชาอนุพันธ์ทางการเงิน (Finance Derivatives) คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.57 และลำดับสุดท้ายคือวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management) คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.55 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์)

กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Economic Sector	45	85	96	60	14	3.29	1.091	ปานกลาง
	15.00	28.30	32.00	20.00	4.70			
2. C. Mark – V.I. Lenin Economics	35	55	90	70	50	2.85	1.238	ปานกลาง
	11.70	18.30	30.00	23.30	16.70			

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Macroeconomics	31	89	81	72	27	3.08	1.143	ปานกลาง
	10.30	29.70	27.00	24.00	9.00			
4. Microeconomics	35	105	71	68	21	3.22	1.132	ปานกลาง
	11.70	35.00	23.70	22.70	7.00			
5. Tourism Economics	84	101	69	46	0	3.74	1.030	มาก
	28.00	33.70	23.00	15.30	0.00			
6. Quantitative methods in economics	24	101	101	57	17	3.19	1.020	ปานกลาง
	8.00	33.70	33.70	19.00	5.70			
7. Project on Tourism Economics	52	119	81	36	12	3.54	1.038	มาก
	17.30	39.70	27.00	12.00	4.00			
8. Project on Political Economics	41	72	89	75	23	3.11	1.156	ปานกลาง
	13.70	24.00	29.70	25.00	7.70			
9. Political Economics	25	75	81	91	27	2.94	1.123	ปานกลาง
	8.70	25.00	27.00	30.30	9.00			
10. Econometrics	51	56	74	90	29	3.03	1.428	ปานกลาง
	17.00	18.70	24.70	30.00	9.70			
รวม						**3.20**	**0.256**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Economics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์เพื่อโครงการท่องเที่ยว (Project on Tourism Economics) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 และลำดับที่สามคือวิชาภาคส่วนทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Sector) อยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Business Law	97	66	104	24	9	3.72	1.091	มาก
	32.30	22.00	34.70	8.00	3.00			
2. Introductory Laws	57	58	120	50	15	3.31	1.109	ปานกลาง
	19.00	19.30	40.00	16.70	5.00			
3. General Law	57	58	138	34	13	3.37	1.051	ปานกลาง
	19.00	19.30	46.00	11.30	4.30			
4. Law in Tourism Business	114	84	80	16	6	3.95	1.020	มาก
	38.00	28.00	26.70	5.30	2.00			
5. Economic law	81	84	82	40	13	3.60	1.145	มาก
	27.00	28.00	27.30	13.30	4.30			
6. Cooperate Law	78	103	74	32	13	3.67	1.104	มาก
	26.00	34.30	24.70	10.70	2.30			
รวม						**3.60**	**0.216**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชากฎหมายในธุรกิจการท่องเที่ยว (Law in Tourism Business) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือวิชากฎหมายธุรกิจ (Business Law) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 และลำดับที่สามคือวิชากฎหมายองค์กร (Cooperate Law) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Information System Management in Tourism	78	94	112	10	6	3.76	0.944	มาก
	26.00	31.30	37.30	3.30	2.00			
2. General information	35	74	122	58	11	3.21	1.006	ปานกลาง
	11.70	24.70	40.70	19.30	3.70			
3. Technology for Hotel-Restaurant	103	75	104	18	0	3.88	0.958	มาก
	34.30	25.00	34.70	6.00	0.00			
4. Applied Informatics	72	112	68	48	0	3.69	1.008	มาก
	24.00	37.30	22.70	16.00	0.00			
5. General Informatics	42	98	94	60	6	3.07	1.018	ปานกลาง
	14.00	32.70	31.30	20.00	2.00			
6. Informational System Overview	45	64	110	64	17	3.19	1.106	ปานกลาง
	15.00	21.30	36.70	21.30	5.70			
7. Management Information System	38	89	110	46	17	3.28	1.052	ปานกลาง
	12.70	29.70	36.70	15.30	5.70			
รวม						**3.44**	**0.302**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเทคโนโลยีเพื่อการโรงแรมและภัตตาคาร (Technology for Hotel-Restaurant) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือวิชาการจัดการข้อมูลข่าวสารในธุรกิจท่องเที่ยว (Information System Management in Tourism) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 และลำดับที่สามคือวิชาข้อมูลเชิงประยุกต์ (Applied Informatics) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Marketing Research	96	89	82	26	7	3.80	1.056	มาก
	32.00	29.70	27.30	8.70	2.30			
2. Tourism Research Methodology	79	112	87	22	0	3.83	0.905	มาก
	26.30	37.30	29.00	7.30	0.00			
3. Research Methodology in Economics	61	85	107	30	17	3.48	1.096	มาก
	20.30	28.30	35.70	10.00	5.70			
4. Protect Graduate Internship Report	83	99	77	20	21	3.68	1.153	มาก
	27.70	33.00	25.70	6.70	7.00			
รวม						**3.70**	**0.138**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ทั้งนี้หากเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่าวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Research Methodology) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือการวิจัยทางการตลาด (Marketing Research) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 ถัดมาคือวิชาการเขียนรายงานโครงการการฝึกปฏิบัติงานระดับบัณฑิต (Protect Graduate Internship Report) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่3.68 และลำดับสุดท้ายคือวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์ (Research Methodology in Economics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

แสดงจำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเพศ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	12	10.90	98	89.10
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	9	8.50	97	91.50
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	6	25.00	18	75.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	12	100.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	24	100.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	6	25.00	18	75.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงเลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงพบว่าเพศหญิงมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 พบว่าเพศชายมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ พบว่ามีเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็น สาสมารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย พบว่ามีเพศหญิง 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเพศ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	17	13.20	112	86.80
2. มาก	16	9.40	155	90.60

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงมีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษามากกว่าเพศชาย ในระดับปานกลาง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ในระดับมาก พบว่าเพศหญิงจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามอายุ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	19 ปี		20 ปี		21 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	0	0.00	74	67.30	36	32.70
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	6	5.70	87	82.10	13	12.30
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	6	25.00	18	75.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	12	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	18	75.00	6	25.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	6	25.00	18	75.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าอายุ 20 ปี เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30และอายุ 21 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อย 32.70 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าอายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 อายุ 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 และอายุ 21 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง พบว่าอายุ 19 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน อายุ 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ อายุ 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย อายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามอายุ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	19 ปี		20 ปี		21 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	6	4.70	104	80.6	19	14.70
2. มาก	12	70.00	123	71.9	36	21.10

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าอายุ 19 ปี มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 70 อายุ 20 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 อายุ 21ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ใน

ระดับปานกลาง อายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 อายุ 20 ปี จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และอายุ 21 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	6.01 – 7.00		7.01 – 8.00		8.01 – 9.00		9.01 - 100	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	8	7.30	74	67.3	22	20.00	6	5.50
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	14	13.2	90	84.9	2	1.90	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	12	50.0	12	50.0	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	6	50.0	6	50.0	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	2	8.30	22	91.7	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศง่าย	6	25	6	25	6	25	6	25

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 เกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ7.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ84.90 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ1.90ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ50 และเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ50ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ50 และเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ50ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน22 คนคิดเป็นร้อยละ91.70 และเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ และในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ25 เกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ25 และเกรดเฉลี่ย 9.01-10.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	6.01 – 7.00		7.01 – 8.00		8.01 – 9.00		9.01 - 100	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	30	23.3	80	62	13	10.10	6	4.70
2. มาก	18	10.5	130	76	17	9.90	6	3.50

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ในระดับปานกลาง เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 62 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	98	89.10	12	10.90
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	99	93.40	7	6.60
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	24	100.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	12	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	24	100.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	24	100.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 2 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 และชั้นปี 3 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 และชั้นปี 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ชั้นปี 2 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ชั้นปี 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามชั้นปี

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	120	93.00	9	7.00
3. มาก	161	94.20	10	5.80

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 2 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 และชั้นปี 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ในระดับปานกลาง ชั้นปี 2 จำนวน 120 คน ร้อยละ 93 และชั้นปี 3จำนวน 9 คน ร้อยละ 7

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม

1.ต้องการให้หลักสูตรเน้นการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้มากขึ้น และจัดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศที่สาม เช่น ภาษาไทย ภาษาอินโดนีเซีย และภาษาเขมร

2.ต้องการให้หลักสูตรเพิ่มตารางการฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น รวมทั้งจัดทำโครงการความร่วมมือในการส่งนักศึกษาไปฝึกงานในต่างประเทศด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้กับนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

3. สำหรับการเรียนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษนั้น พวกเราอยากให้หลักสูตรเน้นการจัดการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์เจ้าของภาษาและจัดตั้งศูนย์เพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนมีโอกาสได้ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนกับอาจารย์เจ้าของภาษาโดยตรง

4.ฉันอยากฝึกงานให้มากขึ้นและต้องการให้หลักสูตรสนับสนุนให้นักศึกษาไปฝึกงานต่างประเทศมากขึ้น

5.อยากให้หลักสูตรเพิ่มเติมเนื้อหารายวิชาเรียนให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะรายวิชาที่มีความทันสมัยและกำลังเป็นกระแสในประเทศเวียดนาม เช่น วิชาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ วิชาการจัดงานประชุมสัมมนานาชาติ (International MICE) และวิชาการบริการอาหารบนเรือสำราญ เป็นต้น

6.หลักสูตรควรทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมเพื่อ 1) ได้พนักงานผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆมาสอนภาคปฏิบัติในชั้นเรียนมากกว่านี้ และ 2) เพื่อสร้างโอกาสให้กับนักศึกษาได้สามารถเข้าไปฝึกปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

7.มีแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศด้วย

8. ฉันอยากไปฝึกงานในโรงแรมและอยากให้หลักสูตรจัดโครงการทัศนศึกษาในราคาถูกๆ ให้กับนักศึกษา

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	6	23	9	2	0	3.83	0.747	มาก
	15.00	57.50	22.50	5.00	0.00			
7.การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	8	13	18	1	0	3.70	0.823	มาก
	20.00	32.50	45.00	2.50	0.00			
รวม						**3.91**	**0.476**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาและการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3.91 สามารถพิจารณาเป็นรายประเด็น ดังต่อไปนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยนั้น พบว่าความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว ให้ความเห็นต่อการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08รองลงมาความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมากคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 ถัดมาคือวัฒนธรรมในการทำงานระดับสูง และทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสารอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93รองลงมากลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 ถัดมาคือการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 และสุดท้ายคือการให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น	10	23	7	0	0	4.08	0.656	มาก
	25.00	57.50	17.50	0.00	0.00			
รวม						**4.08**	**0.656**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาบัญชี)

กลุ่มวิชาบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	4	17	16	3	0	3.55	0.783	มาก
	10.00	42.50	40.00	7.50	0.00			
รวม						**3.55**	**0.783**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการบริหาร)

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	12	19	9	0	0	4.08	0.730	มาก
	30.00	47.50	22.50	0.00	0.00			
2.การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	3	30	7	0	0	3.90	0.496	มาก
	7.50	75.00	17.50	0.00	0.00			
3.การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	8	22	9	1	0	3.93	0.730	มาก
	20.00	55.00	22.50	2.50	0.00			

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.การตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	3	20	16	1	0	3.63	0.667	มาก
	7.50	50.00	40.00	2.50	0.00			
5.การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม	13	16	11	0	0	4.05	0.783	มาก
	32.50	40.00	27.50	0.00	0.00			
6.การบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน	11	13	13	3	0	3.80	0.939	มาก
	27.50	32.50	32.50	7.50	0.00			
7.การตรวจสอบผลการดำเนินงานในสถานที่ทำงาน	6	25	7	2	0	3.88	0.723	มาก
	15.00	62.50	17.50	5.00	0.00			
8.การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	10	20	7	3	0	3.93	0.859	มาก
	25.00	50.00	17.50	7.50	0.00			
9.การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	12	22	5	0	1	4.10	0.810	มาก
	30.00	55.00	12.50	0.00	2.5			
10.บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	16	15	6	3	0	4.10	0.928	มาก
	40.00	37.50	15.00	7.50	0.00			
รวม						3.94	0.484	มาก

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 สามารถพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุด พบว่าความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว ให้ความเห็นต่อกลุ่มการบริหารด้านต่างๆ ได้แก่ ลำดับแรกคือการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน และบทบาทผู้นำและการบริหารงาน นักเรียนนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยวจัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 ถัดมาคือการวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมาคือการจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งและการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ จัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93 ถัดมาคือการบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก

คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือการตรวจสอบผลการดำเนินงานในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 ถัดจากนั้นคือการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 และสุดท้ายคือการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	8	14	15	2	1	3.65	0.949	มาก
	20.00	35.00	37.50	5.00	2.50			
2.การจัดการและดูแลผู้มึนเมา	6	17	10	6	1	3.53	1.012	มาก
	15.00	42.50	25.00	15.00	2.50			
3.การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้า	18	14	5	3	0	4.18	0.931	มาก
	45.00	35.00	12.50	7.50	0.00			
4.สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	14	19	4	3	0	4.10	0.871	มาก
	35.00	47.50	10.00	7.50	0.00			
5.การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	6	27	5	1	1	3.90	0.778	มาก
	15.00	67.50	12.50	2.50	2.50			
6.การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	11	19	8	1	1	3.95	0.904	มาก
	27.50	47.50	20.00	2.50	2.50			
7.การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย	11	16	10	3	0	3.88	0.911	มาก
	27.50	40.00	25.00	7.50	0.00			
8.การสุขาภิบาลอาหาร	9	20	7	4	0	3.85	0.893	มาก
	22.50	50.00	17.50	10.00	0.00			
9.การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	7	14	12	7	0	3.53	0.987	มาก
	17.50	35.00	30.00	17.50	0.00			
รวม						**3.84**	**0.644**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาชีวิต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 สามารถพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุด พบว่าความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาวให้ความเห็นต่อกลุ่มสุขศึกษา พละศึกษาและการพัฒนาชีวิต ได้แก่ ลำดับแรกคือการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้า นักเรียนนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18รองลงมาคือสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน จัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10ถัดมาคือการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90รองลงมาคือการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย จัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88ถัดมาคือการสุขาภิบาลอาหาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.65 สุดท้ายคือการจัดการและดูแลผู้มึนเมา และการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	14	20	5	1	0	4.18	0.747	มาก
	35.00	50.00	12.50	2.50	0.00			
2.การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	13	20	6	0	1	4.10	0.841	มาก
	32.50	50.00	15.00	0.00	2.50			
3.ภาวะผู้นำ	10	25	5	0	0	4.13	0.607	มาก
	25.00	62.50	12.50	0.00	0.00			
4.การจัดการคำติชมของลูกค้า	14	16	7	2	1	4.00	0.987	มาก
	35.00	40.00	17.50	5.00	2.50			
5.การทำงานเป็นทีม	20	11	8	1	0	4.25	0.870	มากที่สุด
	50.00	27.50	20.00	2.50	0.00			
6.การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	21	13	4	2	0	4.33	0.859	มากที่สุด
	52.50	32.50	10.00	5.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7.การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	14	17	7	2	0	4.08	0.859	มาก
	35.00	42.50	17.50	5.00	0.00			
8.การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	16	15	7	2	0	4.13	0.883	มาก
	40.00	37.50	17.50	5.00	0.00			
9.การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	13	19	8	0	0	4.13	0.723	มาก
	32.50	47.50	20.00	0.00	0.00			
10.การเตรียมการจัดฝึกอบรม	8	19	9	4	0	3.78	0.891	มาก
	20.00	47.50	22.50	10.00	0.00			
11.การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	7	13	15	4	1	3.53	0.987	มาก
	17.50	32.50	37.50	10.00	2.50			
12.การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	4	28	6	1	1	3.83	0.747	มาก
	10.00	70.00	15.00	2.50	2.50			
13.การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	11	15	11	3	0	3.85	0.921	มาก
	27.50	37.50	27.50	7.50	0.00			
14.การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	8	18	11	3	0	3.78	0.862	มาก
	20.00	45.00	27.50	7.50	0.00			
15.การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	8	17	12	3	0	3.75	0.870	มาก
	20.00	42.50	30.00	7.50	0.00			
16.การจัดตารางการทำงาน	17	19	3	1	0	4.30	0.723	มากที่สุด
	42.50	47.50	7.50	2.50	0.00			
17.การกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	9	20	7	4	0	3.85	0.893	มาก
	22.50	50.00	17.50	10.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
18.การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	15	16	6	3	0	4.08	0.917	มาก
	37.50	40.00	15.00	7.50	0.00			
19.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	7	18	8	7	0	3.63	0.979	มาก
	17.50	45.00	20.00	17.50	0.00			
20.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน	7	9	16	8	0	3.38	1.005	ปานกลาง
	17.50	22.50	40.00	20.00	0.00			
21.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด	2	19	14	4	1	3.43	0.844	มาก
	5.00	47.50	35.00	10.00	2.50			
22.การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด	3	14	19	4	0	3.40	0.778	มาก
	7.50	35.00	47.50	10.00	0.00			
23.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด	5	17	13	5	0	3.55	0.876	มาก
	12.50	42.50	32.50	12.50	0.00			
24.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด	4	13	17	5	1	3.35	0.921	ปานกลาง
	10.00	32.50	42.50	12.50	2.50			
25.การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก	3	21	13	3	0	3.60	0.744	มาก
	7.50	52.50	32.50	7.50	0.00			
26.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก	4	24	10	2	0	3.75	0.707	มาก
	10.00	60.00	25.00	5.00	0.00			
27.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก	8	19	11	2	0	3.83	0.813	มาก
	20.00	47.50	27.50	5.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
28.เทคนิคการสอนเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	16	14	10	0	0	4.15	0.802	มาก
	40.00	35.00	25.00	0.00	0.00			
29.กระบวนการฝึกอบรม	8	21	9	2	0	3.88	0.791	มาก
	20.00	52.50	22.50	5.00	0.00			
30.การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	11	19	6	4	0	3.93	0.917	มาก
	27.50	47.50	15.00	10.00	0.00			
31.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด	1	17	19	2	1	3.38	0.740	ปานกลาง
	2.50	42.50	47.50	5.00	2.50			
32.ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	23	13	3	1	0	4.45	0.749	มากที่สุด
	57.50	32.50	7.50	2.50	0.00			
รวม						**3.87**	**0.478**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.87 โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกของกลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว ให้ผู้นำและการทำงานเป็นทีมเป็นลำดับแรกและจัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.33 และลำดับที่สามคือการจัดตารางการทำงานนักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่จัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว	23	13	3	1	0	4.45	0.749	มากที่สุด
	57.50	32.50	7.50	2.50	0.00			
2.การวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว	16	20	4	0	0	4.30	0.648	มากที่สุด
	40.00	50.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.28**	**0.660**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 โดยลำดับแรกนักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่ให้ การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือการวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	18	16	4	2	0	4.25	0.840	มากที่สุด
	45.00	40.00	10.00	5.00	0.00			
2.การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	11	25	3	1	0	4.15	0.662	มาก
	27.50	62.50	7.50	2.50	0.00			
3.การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	11	24	4	1	0	4.13	0.686	มาก
	27.50	60.00	10.00	2.50	0.00			

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	9	20	10	1	0	4.25	0.670	มากที่สุด
	22.50	50.00	25.00	2.50	0.00			
5.การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	8	22	9	1	0	3.93	0.764	มาก
	20.00	55.00	22.50	2.50	0.00			
6.การรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า	17	16	5	2	0	3.93	0.730	มาก
	42.50	40.00	12.50	5.00	0.00			
7.การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	16	16	6	2	0	4.20	0.853	มาก
	40.00	40.00	15.00	5.00	0.00			
8.ระบบการจัดการธุรกิจ	13	17	9	1	0	4.15	0.864	มาก
	32.50	42.50	22.50	2.50	0.00			
รวม						**4.10**	**0.523**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10 โดยจัดให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 และลำดับที่สามคือการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและระบบการจัดการธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	12	20	5	3	0	4.03	0.862	มาก
	30.00	50.00	12.50	7.5	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	3	20	13	4	0	3.55	0.783	มาก
	7.50	50.00	32.50	10.00	0.00			
3.บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	5	20	13	2	0	3.70	0.758	มาก
	12.50	50.00	32.50	5.00	0.00			
4.การประกอบอาหารและการนำเสนอ	5	22	10	3	0	3.73	0.784	มาก
	12.50	55.00	25.00	7.50	0.00			
5.การควบคุมคุณภาพในงานอาหาร	8	18	14	0	0	3.85	0.736	มาก
	20.00	45.00	35.00	0.00	0.00			
6.การจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง	7	17	14	2	0	3.73	0.816	มาก
	17.50	42.50	35.00	5.00	0.00			
7.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ ปลาและอาหารทะเล	3	21	9	6	1	3.48	0.933	มาก
	7.50	52.50	22.50	15.00	2.50			
8.การทำอาหารประเภทครัวเย็น	5	16	13	6	0	3.50	0.906	มาก
	12.50	40.00	32.50	15.00	0.00			
9.การทำผลิตภัณฑ์ขนมหวานและช็อคโกแลต	6	17	13	3	1	3.60	0.928	มาก
	15.00	42.50	32.50	7.50	2.50			
10.การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	9	17	13	1	0	3.85	0.802	มาก
	22.50	42.50	32.50	2.50	0.00			
11.การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	13	18	6	3	0	4.03	0.891	มาก
	32.50	45.00	15.00	7.50	0.00			
12.การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	7	20	11	2	0	3.80	0.791	มาก
	17.50	50.00	27.50	5.00	0.00			
13.การจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	4	23	13	0	0	3.78	0.620	มาก
	10.00	57.50	32.50	0.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14.การให้บริการไวน์	5	17	12	6	0	3.53	0.905	มาก
	12.50	42.50	30.00	15.00	0.00			
15.การเตรียมและการบริการค็อกเทล	5	17	13	4	1	3.53	0.933	มาก
	12.50	42.50	32.50	10.00	2.50			
16.ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	11	18	9	1	1	3.93	0.917	มาก
	27.50	45.00	22.50	2.50	2.50			
17.การเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	10	12	15	2	1	3.70	0.992	มาก
	25.00	30.00	37.50	5.00	2.50			
18.การวางแผนและดำเนินการประชุม	8	19	12	1	0	3.85	0.770	มาก
	20.00	47.50	30.00	2.50	0.00			
19.การดำเนินงานสำรองห้องพัก	3	26	9	2	0	3.75	0.670	มาก
	7.50	65.00	22.50	5.00	0.00			
20.การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	18	17	4	1	0	4.30	0.758	มากที่สุด
	45.00	42.50	10.00	2.50	0.00			
21.การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	12	19	8	1	0	4.05	0.783	มาก
	30.00	47.50	20.00	2.50	0.00			
22.การจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่า	11	22	5	2	0	4.05	0.783	มาก
	27.50	55.00	12.50	5.00	0.00			
23.การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	8	20	10	2	0	3.85	0.802	มาก
	20.00	50.00	25.00	5.00	0.00			
24.การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด	3	22	9	4	2	3.50	0.961	มาก
	7.50	55.00	22.50	10.00	5.00			
25.การให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	6	21	10	3	0	3.75	0.809	มาก
	15.00	52.50	25.00	7.50	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
26.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก	8	20	10	2	0	3.85	0.802	มาก
	20.00	50.00	25.00	5.00	0.00			
27.การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรอุตสาหกรรมซักรีด	3	23	11	3	0	3.65	0.736	มาก
	7.50	57.50	27.50	7.50	0.00			
28.การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	3	16	20	1	0	3.53	0.679	มาก
	7.50	40.00	50.00	2.50	0.00			
29.การบำรุงรักษาอุปกรณ์และการทำความสะอาดพื้นที่ในการทำงาน	8	19	9	4	0	3.78	0.891	มาก
	20.00	47.50	22.50	10.00	0.00			
30.การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในแผนกซักรีด	5	23	9	2	0	4.78	6.241	มากที่สุด
	12.8	59.00	23.10	5.10	0.00			
31.บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	4	25	8	3	0	3.75	0.742	มาก
	10.00	62.50	20.00	7.50	0.00			
32.วิธีทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ	5	21	12	2	0	3.73	0.751	มาก
	12.50	52.50	30.00	5.00	0.00			
33.การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	3	23	11	3	0	3.65	0.736	มาก
	7.50	57.50	27.50	7.50	0.00			
34.อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในพื้นที่ส่วนกลาง	6	23	7	4	0	3.78	0.832	มาก
	15.00	57.50	17.50	10.00	0.00			
35.การจัดเตรียมสต๊อกและซุปชนิดต่าง ๆ	3	16	17	4	0	3.45	0.783	มาก
	7.50	40.00	42.50	10.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
36.การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	7	20	10	3	0	3.78	0.832	มาก
	17.50	50.00	25.00	7.50	0.00			
37.การจัดงานตามโอกาสพิเศษ-การทำผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	6	19	12	3	0	3.70	0.823	มาก
	15.00	47.50	30.00	7.50	0.00			
38.การทำผลิตภัณฑ์เค้กและการแต่งหน้าเค้ก	5	17	11	5	2	3.45	1.037	มาก
	12.50	42.50	27.50	12.50	5.00			
39.การทำผลิตภัณฑ์ประเภทยีสต์(Yeast)	2	14	15	6	3	3.15	1.001	ปานกลาง
	5.00	35.00	37.50	15.00	7.50			
40.การทำผลิตภัณฑ์ขนมปัง	7	8	16	8	1	3.30	1.067	ปานกลาง
	17.50	20.00	40.00	20.00	2.50			
41.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์สี่เท้า	5	11	15	8	1	3.28	1.012	ปานกลาง
	12.50	27.50	37.50	20.00	2.50			
42.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์ปีก	3	14	16	6	1	3.30	0.911	ปานกลาง
	7.50	35.00	40.00	15.00	2.50			
43.การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์น้ำ	4	16	16	4	0	3.50	0.816	มาก
	10.00	40.00	40.00	10.00	0.00			
44.การจัดเตรียมผักและธัญพืช	8	13	15	4	0	3.63	0.925	มาก
	20.00	32.50	37.50	10.00	0.00			
45.การบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	2	15	16	6	1	3.28	0.877	ปานกลาง
	5.00	37.50	40.00	15.00	2.50			
46.การบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	2	20	16	2	0	3.55	0.677	มาก
	5.00	50.00	40.00	5.0	0.00			
47.การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	4	25	11	0	0	3.83	0.594	มาก
	10.00	62.50	27.50	0.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
48.การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	5	26	8	1	0	3.88	0.648	มาก
	12.50	65.00	20.00	2.50	0.00			
49.การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก (room service)	6	25	8	0	1	3.88	0.757	มาก
	15.00	62.50	20.00	0.00	2.50			
รวม						**3.71**	**0.481**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.71 โดยจัดให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในแผนกซักรีด จัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.78) รองลงมาการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 ลำดับที่สามคือ การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหายและการจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว)

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	11	24	4	1	0	4.13	0.686	มาก
	27.50	60.00	10.00	2.50	0.00			
2.การจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร	10	23	7	0	0	4.08	0.656	มาก
	25.00	57.50	17.50	0.00	0.00			

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3.การจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต	12	19	9	0	0	4.08	0.730	มาก
	30.00	47.50	22.50	0.00	0.00			
4.การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน	8	15	15	2	0	3.73	0.847	มาก
	20.00	37.50	37.50	5.00	0.00			
5.การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	7	18	13	2	0	3.75	0.809	มาก
	17.50	45.00	32.50	5.00	0.00			
6.การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	5	22	12	1	0	3.78	0.698	มาก
	12.50	55.00	30.00	2.50	0.00			
7.การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	7	17	15	1	0	3.75	0.776	มาก
	17.50	42.50	37.50	2.50	0.00			
8.การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	12	18	7	3	0	3.98	0.891	มาก
	30.00	45.00	17.50	7.50	0.00			
9.การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	10	15	12	3	0	3.80	0.911	มาก
	25.00	37.50	30.00	7.50	0.00			
10.การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	8	21	8	3	0	3.85	0.834	มาก
	20.00	52.50	20.00	7.50	0.00			
11.การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	8	18	10	4	0	3.75	0.899	มาก
	20.00	45.00	25.00	10.00	0.00			
12.การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด	7	11	18	3	1	3.50	0.961	มาก
	17.50	27.50	45.00	7.50	2.50			
13.การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า	4	23	8	5	0	3.65	0.834	มาก
	10.00	57.50	20.00	12.50	0.00			

กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14.การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	9	21	7	3	0	3.90	0.841	มาก
	22.50	52.50	17.50	7.50	0.00			
15.การควบคุมต้นทุน	19	9	8	3	1	4.05	1.108	มาก
	47.50	22.50	20.00	7.50	2.50			
รวม						**3.85**	**0.564**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 โดยจัดให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว จัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ การจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร และการจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 สุดท้ายคือการควบคุมต้นทุน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมาย)

กลุ่มกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	21	8	8	3	0	4.18	1.010	มาก
	52.50	20.00	20.00	7.50	0.00			
2.การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	12	19	6	3	0	4.00	0.877	มาก
	30.00	47.50	15.00	7.50	0.00			
3.กฎหมายทางธุรกิจ	17	16	4	2	1	4.15	0.975	มาก
	42.50	40.00	10.00	5.00	2.50			
4.จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	14	16	8	2	0	4.05	0.876	มาก
	35.00	40.00	20.00	5.00	0.00			
รวม						**4.09**	**0.794**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มกฎหมาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 สามารถพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ ดังนี้คือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว จัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือกฎหมายธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15ถัดมาคือจริยธรรมในอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 และลำดับสุดท้ายคือการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสาระสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	15	17	7	1	0	4.15	0.802	มาก
	37.50	42.50	17.50	2.50	0.00			
2.การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	8	18	13	1	0	3.83	0.781	มาก
	20.00	45.00	32.50	2.50	0.00			
3.การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	13	22	2	3	0	4.13	0.822	มาก
	32.50	55.00	5.00	7.50	0.00			
4.การจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา(PABX)	6	15	16	2	1	3.58	0.903	มาก
	15.00	37.50	40.00	5.00	2.50			
5.การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	7	17	15	1	0	3.75	0.776	มาก
	17.50	42.50	37.50	2.50	0.00			
6.การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	12	14	10	4	0	3.85	0.975	มาก
	30.00	35.00	25.00	10.00	0.00			
รวม						**3.88**	**0.625**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88

สามารถพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ ดังนี้คือการจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว จัดให้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 ถัดมาคือการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 ถัดมาคือการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.75 และลำดับสุดท้ายคือการจัดตั้งและการใช้ระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.English I	23	11	4	2	0	4.38	0.868	มากที่สุด
	57.50	27.50	10.00	5.00	0.00			
2.English II	21	13	5	1	0	4.35	0.802	มากที่สุด
	52.50	32.50	12.50	2.50	0.00			
3.English III	24	10	5	1	0	4.43	0.813	มากที่สุด
	60.00	25.00	12.50	2.50	0.00			
4.English IV	22	12	5	1	0	4.38	0.807	มากที่สุด
	55.00	30.00	12.50	2.50	0.00			
5.Professional Communication Skills	23	11	5	1	0	4.40	0.810	มากที่สุด
	57.50	27.50	12.50	2.50	0.00			
รวม						**4.39**	**0.736**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.39 สามารถพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ ดังนี้คือภาษาอังกฤษ 3 (English III) จัดให้อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษระดับมืออาชีพ (Professional Communication Skills) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมาคือภาษาอังกฤษ 1 และภาษาอังกฤษ 4 (English I, English IV) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.38 และสุดท้ายคือภาษาอังกฤษ 2 (English II) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.35 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง/ภาษาลาว)

กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Lao Language	**21**	**16**	**3**	**0**	**0**	4.45	0.639	มากที่สุด
	52.50	**40.00**	**7.50**	**0.00**	**0.00**			
รวม						**4.45**	**0.639**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกำหนดให้ภาษาลาว (Lao Language) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.45 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มคณิตศาสตร์)

กลุ่มคณิตศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Numeracy For Hospitality & Tourism	17	19	3	1	0	4.30	0.723	มากที่สุด
	42.50	47.50	7.50	2.50	0.00			
รวม						**4.30**	**0.723**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มคณิตศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกำหนดให้วิชาตัวเลขสำหรับการบริการและการท่องเที่ยว (Numeracy For Hospitality & Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มคอมพิวเตอร์)

กลุ่มคอมพิวเตอร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Computer Skills	24	11	3	2	0	4.43	0.844	มากที่สุด
	60.00	27.50	7.50	5.00	0.00			
รวม						**4.43**	**0.844**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาคอมพิวเตอร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกำหนดให้วิชาทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Skills) อยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.43 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชารัฐศาสตร์และการปกครอง)

กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Lao Politic	16	16	6	2	0	4.15	0.864	มาก
	40.00	40.00	15.00	5.00	0.00			
รวม						**4.15**	**0.864**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มรัฐศาสตร์และการปกครอง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยกำหนดให้วิชาการเมืองลาว (Lao Politic) อยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.Foundation Accommodation	10	27	3	0	0	4.18	0.549	มาก
	25.00	67.50	7.50	0.00	0.00			
2.Introduction to Customer Service	11	24	5	0	0	4.15	0.622	มาก
	27.50	60.00	12.50	0.00	0.00			
3.Fundamentals of Culinary Service	8	18	14	0	0	3.85	0.736	มาก
	20.00	45.00	35.00	0.00	0.00			
4.Fundamentals of Food & Beverage Service	11	19	10	0	0	4.03	0.733	มาก
	27.50	47.50	25.00	0.00	0.00			
5.Ticketing & Reservations I	9	19	12	0	0	3.93	0.730	มาก
	22.50	47.50	30.00	0.00	0.00			
6.Ticketing & Reservations II	8	21	11	0	0	3.93	0.694	มาก
	20.00	52.50	27.50	0.00	0.00			
7.Spa & Club Operations	3	22	12	3	0	3.63	0.740	มาก
	7.50	55.00	30.00	7.50	0.00			
8.Restaurant OperationsI	8	27	5	0	0	4.08	0.572	มาก
	20.00	67.50	12.50	0.00	0.00			
9.Restaurant OperationsII	9	23	8	0	0	4.03	0.660	มาก
	22.50	57.50	20.00	0.00	0.00			
10.Restaurant OperationsIII	9	21	10	0	0	3.98	0.698	มาก
	22.50	52.50	25.00	0.00	0.00			
11.Restaurant OperationsIV	7	24	9	0	0	3.95	0.639	มาก
	17.50	60.00	22.50	0.00	0.00			
12.Restaurant OperationsV	6	26	8	0	0	3.95	0.597	มาก
	15.00	65.00	20.00	0.00	0.00			
13.Rooms Division Operations	13	22	5	0	0	4.20	0.648	มาก
	32.50	55.00	12.50	0.00	0.00			
14.Housekeeping Operations	15	21	3	1	0	4.25	0.707	มากที่สุด
	37.50	52.50	7.50	2.50	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
15.Kitchen Operationsl	13	17	8	2	0	4.03	0.862	มาก
	32.50	42.50	20.00	5.00	0.00			
16.Kitchen OperationsII	8	22	8	2	0	3.90	0.778	มาก
	20.00	55.00	20.00	5.00	0.00			
17.Kitchen OperationsIII	11	18	10	1	0	3.98	0.800	มาก
	27.50	45.00	25.00	2.50	0.00			
18.Kitchen OperationsIV	11	17	10	2	0	3.93	0.859	มาก
	27.50	42.50	25.00	5.00	0.00			
19.Kitchen OperationsV	11	17	10	2	0	3.93	0.859	มาก
	27.50	42.50	25.00	5.00	0.00			
รวม						**3.99**	**0.454**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มโรงแรม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.99 โดยจัดให้ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การปฏิบัติแผนกแม่บ้าน (Housekeeping Operations) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือการปฏิบัติแผนกห้องพัก (Rooms Division Operations)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนลำดับที่สามคือความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจที่พักแรม (Foundation Accommodation)อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิทยาศาสตร์ภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มวิทยาศาสตร์ภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.Geography of Tourism	23	13	4	0	0	4.48	0.679	มากที่สุด
รวม						**4.48**	**0.679**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกำหนดให้วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Geography of Tourism) อยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.48 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย)

กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.Contemporary Issues in Hospitality & Tourism	8	30	2	0	0	4.15	0.483	มาก
	20.00	75.00	5.00	0.00	0.00			
2.Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions (MICE)	13	25	2	0	0	4.28	0.554	มากที่สุด
	32.50	62.50	5.00	0.00	0.00			
3.Problem Solving	16	19	5	0	0	4.28	0.679	มากที่สุด
	40.00	47.50	12.50	0.00	0.00			
รวม						**4.23**	**0.408**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 โดยสามารถเรียงลำดับวิชาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ลำดับแรกคือการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล การจัดประชุม และการจัดนิทรรศการ (Meetings, Incentives, Conferencing, Exhibitions - MICE) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวและการบริการกับประเด็นร่วมสมัย (Contemporary Issues in Hospitality & Tourism)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.Principles of Management	13	24	3	0	0	4.25	0.588	มากที่สุด
	32.50	60.00	7.50	0.00	0.00			
2.Principles of Marketing	17	20	3	0	0	4.35	0.622	มากที่สุด
	42.50	50.00	7.50	0.00	0.00			
3.Entrepreneurship	12	24	4	0	0	4.20	0.608	มาก
	30.00	60.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.27**	**0.479**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 โดยเรียงลำดับวิชาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ลำดับแรกคือวิชาหลักการตลาด (Principles of Marketing)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.35 รองลงมาคือหลักการจัดการทั่วไป (Principles of Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.25 และสุดท้ายคือความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยเป็น 4.20 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด)

กลุ่มการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.Using Library Resources	8	22	9	1	0	3.93	0.730	มาก
	20.00	55.00	22.50	2.50	0.00			
2.Academic Research : Information Literacy	6	26	7	1	0	3.93	0.656	มาก
	15.00	65.00	17.50	2.50	0.00			
รวม						**3.93**	**0.626**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาการศึกษาค้นคว้าและห้องสมุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.93 โดยวิชาการใช้ทรัพยากรห้องสมุด (Using Library Resources) และวิชาการวิจัยเชิงวิชาการ:ข้อมูลสารสนเทศ (Academic Research : Information Literacy)อยู่ในระดับเท่ากับกันคือมาก โดยค่าเฉลี่ยคิดเป็น 3.93

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มท่องเที่ยว)

กลุ่มท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.Foundation Travel & Tourism Operations	18	18	4	0	0	4.35	0.662	มากที่สุด
	45.00	45.00	10.00	0.00	0.00			
รวม						**4.35**	**0.662**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศลาว มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.35 โดยให้ความเห็นว่าวิชาความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.35

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำแนกตามเพศ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	4	33.30	8	66.70
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	2	50.00	2	50.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	1	100.00	0	0.00

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	7	38.90	11	61.10
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	33.30	2	66.70
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	1	50.00	1	50.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เพศหญิงเลือกเหตุผลการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการมากกว่าเพศชายจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 และเพศชาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90 ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เพศหญิง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง เพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย เพศหญิง จำนวน 2 คน หรือร้อยละ 66.70 และเพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ในประเด็นอื่นๆ เพศชาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเพศ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	6	33.30	12	66.70
3. มาก	10	45.50	12	54.50

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เพศหญิงมีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษามากกว่าเพศชายในระดับมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 และเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ในระดับปานกลาง พบว่าเพศหญิงจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามอายุ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	19-20 ปี		21-22 ปี		23-24 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	4	33.30	7	58.30	1	8.30
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	1	25.00	3	75.00	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	1	100.00	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	9	50.00	5	27.80	4	22.20
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	33.30	2	66.70	0	0.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	2	100.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ช่วงอายุ 21-22 ปี เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 และช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ช่วงอายุ 21-22 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.70 และช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ในประเด็นอื่นๆ ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามอายุ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	19-20 ปี		21-22 ปี		23-24 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	5	27.80	11	61.10	2	11.10
2. มาก	11	50.00	8	36.40	3	13.60

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าช่วงอายุ 19-20 ปี มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 ในระดับปานกลาง ช่วงอายุ 21-22 ปี จำนวน

11 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 ช่วงอายุ 19-20 ปี จำนวน 27.80 และช่วงอายุ 23-24 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	2.00-2.50		2.51-3.00		3.01-3.50		3.51-4.00	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	1	12.5	4	50	2	25	1	12.50
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	0	0.00	2	100	0	0.00	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	0	0.00	1	100	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	1	8.30	4	3.33	5	41.7	2	16.70
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	100	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	0	0.00	1	50	1	50	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เกรดเฉลี่ย 3.01-3.05 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และเกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และเกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และประเด็นอื่นๆ เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	2.00-2.50		2.51-3.00		3.01-3.50		3.51-4.00	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	1	8.30	3	25	6	50	2	16.70
2. มาก	2	14.3	9	64.3	2	14.3	1	7.10

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 เกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และเกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ในระดับปานกลาง เกรดเฉลี่ย 3.01-3.50 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เกรดเฉลี่ย 2.51-3.00 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เกรดเฉลี่ย 3.51-4.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และเกรดเฉลี่ย 2.00-2.50 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3		ชั้นปี 4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	2	16.70	7	58.30	3	25.00
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	2	50.00	1	25.00	1	25.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	1	100.00	0	0.00	0	0.00
4. มีจิตใจรักการบริการ	6	33.30	8	44.40	4	22.20
5. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	1	33.30	2	66.70	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 3 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ชั้นปี 2 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และชั้นปี 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล ชั้นปี 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 ขั้นปี 4 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และชั้นปี 2 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ชั้นปี 3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25และชั้นปี 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง ชั้นปี 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ขั้นปี 3 จำนวน 2

คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และชั้นปี 2 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และในประเด็นอื่นๆ ชั้นปี 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา จำแนกตามชั้นปี

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3		ชั้นปี 4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	4	22.20	10	55.60	4	22.20
2. มาก	8	36.40	10	45.50	4	18.20

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ชั้นปี 3 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา ในระดับมาก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 ชั้นปี 2 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 และชั้นปี 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 ในระดับปานกลาง ชั้นปี 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 ชั้นปี 2 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และชั้นปี 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศลาว

1. อยากให้หลักสูตรเปิดโอกาสให้นักเรียนและนักศึกษาออกไปฝึกงานและฝึกปฏิบัติในสถานที่ทำงานจริงให้มากขึ้นกว่านี้ เพื่อที่นักศึกษาจะได้มีความสามารถในการดำเนินงานได้จริงหลังสำเร็จการศึกษา และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น

2. อยากให้หลักสูตรมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่พร้อมต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนและเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา

3. การพัฒนาหลักสูตรยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานและไม่สามารถแข่งขันกับสากล เพราะปัจจุบันนี้หลักสูตรมีความสามารถในการแข่งขันได้เฉพาะภายในประเทศ

4. อยากให้หลักสูตรจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเข้าใจจำเพาะเจาะจงเป็นสายงานนั้นๆไปเลย เช่น ท่องเที่ยวก็เก่งเรื่องธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรมก็เก่งเรื่องธุรกิจโรงแรม

5. อยากเสนอให้หลักสูตรมีการสนับสนุนกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยเชิญภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวเข้ามาฝึกอบรมให้กับนักศึกษาๆเป็นระยะๆ และหากเป็นไปได้อยากให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและมีความรู้เฉพาะวิชานั้นๆมาสอนการปฏิบัติควบคู่ไปกับการเรียนภาคความรู้ทฤษฎีร่วมกับคณาจารย์ในหลักสูตร

6. ส่วนตัวของฉันคิดว่าหลักสูตรที่กำลังศึกษาอยู่ยังไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะผลิตนักศึกษาให้สามารถแข่งขันการทำงานกับประเทศต่างๆในอาเซียนได้

7. ครูผู้สอนและอุปกรณ์การเรียนการสอนภายในหลักสูตรยังไม่เพียงพอ จึงทำให้นักศึกษาในหลักสูตรมีความสามารถในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำ

8. อยากให้หลักสูตรมีอุปกรณ์การปฏิบัติทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวมากขึ้น และสนับสนุนให้นักเรียนและนักศึกษาออกไปศึกษานอกมหาวิทยาลัย หรือในต่างประเทศ และสนับสนุนให้นักเรียนและนักศึกษาออกไปแลกเปลี่ยนมากขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ชีวิตให้นักศึกษา

9. อยากให้หลักสูตรพัฒนาครูผู้สอนโดยให้ไปศึกษาต่อตรงกับสายวิชาชีพเพื่อจะได้นำมาถ่ายทอดความรู้ให้กับพวกเราได้อย่างเชี่ยวชาญ

10. อยากให้หลักสูตรเปิดสอนเฉพาะสาขา ไม่ใช่รวมกันทั้งสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมแบบนี้ เพื่อที่นักเรียนและนักศึกษาจบออกไปจะได้เก่งเฉพาะด้านและสามารถทำงานได้ตรงสาย

11. หลักสูตรควรเน้นการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้มากขึ้นอย่างน้อยสองภาษา

12. อยากให้มหาวิทยาลัยเห็นความคิดเห็นของทุกๆหลักสูตรอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ใช่ให้การสนับสนุนหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งจนมากเกินไป

13. อยากให้หลักสูตรพานักศึกษาได้ลงฝึกปฏิบัติการทำงานในสภาพแวดล้อมจริง เช่น ฝึกทำงานกับบริษัทต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการจริงๆ อย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง มากกว่าการให้ไปฝึกในภาคการศึกษาสุดท้ายเพียง 2 เดือน ซึ่งมันไม่เพียงพอต่อการเรียนรู้ของนักเรียนและนักศึกษา

5.3 ผลสำรวจจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรการอบรมหรือประกาศนียบัตรในประเทศเมียนมาร์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	17	48.6
หญิง	18	51.4
รวม	**35**	**100.0**
2) อายุ		
17-22 ปี	8	22.9
23-28 ปี	18	51.4
29-34 ปี	9	25.7
รวม	**35**	**100.0**
3) ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	17	48.6
ปริญญาตรี	13	37.1
อื่นๆ	5	14.3
รวม	**17**	**48.6**
4) อาชีพ		
พนักงานประจำ	18	51.4
นักธุรกิจ	9	25.7
นักเรียน/นักศึกษา	8	22.9
รวม	**35**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีทั้งสิ้น 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 และเพศชาย จำนวน 17 คนคิดเป็นร้อยละ 48.6ทั้งนี้ นักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23-28 ปีทั้งสิ้นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคืออายุระหว่าง 29-34 ปีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีอายุระหว่าง 17-22 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ด้านระดับการศึกษาพบว่านักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายทั้งสิ้นจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 และอื่น ๆ 14.3 ด้านอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานประจำทั้งสิ้นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือนักธุรกิจจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ นักเรียน/นักศึกษาจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	27	77.1
2. มีจิตใจรักการบริการ	8	22.9
รวม	**35**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คือเรื่องความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และเหตุผลของการมีจิตใจรักการบริการ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความภาคภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

ความภาคภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มาก	30	100.00
รวม	**30**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น นักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ภาคภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอย่างมาก ทั้งสิ้นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4	7	24	0	0	4.57	.698	มากที่สุด
	68.6	20.0	11.4	0.00	0.00			
2. การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	10	16	7	2	0	3.97	.857	มาก
	28.6	45.7	20.0	5.7	0.00			
3. การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	15	14	5	1	0	4.23	.808	มากที่สุด
	42.9	40.0	14.3	2.9	0.00			
4. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	11	17	4	3	0	4.03	.891	มาก
	31.4	48.6	11.4	8.6	0.00			
5. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	13	15	6	1	0	4.14	.810	มาก
	37.1	42.9	17.1	2.9	0.00			
6. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในองค์กร	13	12	9	1	0	4.06	.873	มาก
	37.1	34.3	25.7	2.9	0.00			
7. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ	15	13	14	3	0	4.14	.944	มาก
	42.9	37.1	11.4	8.6	0.00			
8. ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	13	18	4	0	0	4.26	.657	มากที่สุด
	37.1	51.1	11.4	0.00	0.00			
9. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว)	15	14	6	0	0	4.26	.741	มากที่สุด
	42.9	40.0	17.1	0.00	0.00			

10. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว)	20	8	5	2	0	4.31	.932	มากที่สุด
	57.1	22.9	14.3	5.7	0.00			
11. ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว	17	12	6	0	0	4.31	.758	มากที่สุด
	48.6	34.3	17.1	0.00	0.00			
12. การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	13	12	10	0	0	4.09	.818	มาก
	37.1	34.3	28.6	0.00	0.00			
รวม						**4.20**	**.601**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มภาษาอังกฤษ ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย4.57 รองลงมาคือ ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว) และภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย4.31 และภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหารและภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย4.26 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาและการสื่อสาร)

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	13	13	9	0	0	4.11	.796	มาก
	37.1	37.1	25.7	0.00	0.00			

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	6	20	9	0	0	3.91	.658	มาก
	17.1	57.1	25.7	0.00	0.00			
3. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	14	15	6	0	0	4.23	.731	มากที่สุด
	40.0	42.9	17.1	0.00	0.00			
4. กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	9	17	9	0	0	4.00	.728	มาก
	25.7	48.6	25.7	0.0	0.00			
5. ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	10	17	8	0	0	4.06	.725	มาก
	28.6	48.6	22.9	0.0	0.00			
6. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	9	16	10	0	0	3.97	.747	มาก
	25.7	45.7	28.6	0.00	0.00			
7. การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	9	19	6	1	0	4.00	.840	มาก
	25.7	54.3	17.1	2.9	0.00			
รวม						**4.04**	**.455**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาและการสื่อสารภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11 และทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น	20	7	6	0	2	4.23	1.114	มากที่สุด
	57.1	20.0	17.1	0.00	5.7			
รวม						4.23	1.114	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรมภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04พิจารณาในประเด็นพัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น ซึ่งนักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการบริหาร)

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	8	22	5	0	0	4.09	.612	มาก
	22.9	62.9	14.3	0.00	0.00			
2. การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	12	14	8	1	0	4.06	.838	มาก
	34.3	40.0	22.9	2.9	0.00			
3. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	12	19	3	1	0	4.20	.719	มาก
	34.3	54.3	8.6	2.9	0.00			

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	8	20	7	0	0	4.03	.664	มาก
	31.4	48.6	11.4	0.00	0.00			
5. การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม	7	17	10	1	0	3.86	.772	มาก
	20.0	48.6	28.6	2.9	0.00			
6. การบริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน	7	22	3	3	0	3.94	.802	มาก
	20.0	62.9	8.6	8.6	0.00			
7. การตรวจสอบผลการดำเนินงานในสถานที่ทำงาน	8	20	5	2	0	3.97	.785	มาก
	22.9	57.7	14.3	5.7	0.00			
8. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	9	14	11	1	0	3.89	.832	มาก
	25.7	40.0	31.4	2.9	0.00			
9. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	5	19	10	1	0	3.80	.719	มาก
	14.3	54.3	28.6	2.9	0.00			
10. บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	13	16	2	4	0	4.09	.951	มาก
	37.1	45.7	5.7	11.4	0.00			
รวม						**3.99**	**.489**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการบริหารภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.99เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยวและบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 และการบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	9	15	6	5	0	3.80	.994	มาก
	25.7	42.9	17.1	14.3	0.00			
2. การจัดการและดูแลผู้มีนเมา	4	22	4	5	0	3.71	.860	มาก
	11.4	62.9	11.4	14.3	0.00			
3. การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้า	15	12	6	2	0	4.14	.912	มาก
	42.9	34.3	17.1	5.1	0.00			
4. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	14	16	3	2	0	4.20	.833	มากที่สุด
	40.0	45.7	8.6	5.7	0.00			
5. การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	17	13	4	1	0	4.31	.796	มากที่สุด
	48.6	37.1	11.4	2.9	0.00			
6. การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	14	14	5	2	0	4.14	.879	มาก
	40.0	40.0	14.3	5.7	0.00			
7. การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย	17	11	7	0	0	4.29	.789	มากที่สุด
	48.6	31.4	20.0	0.00	0.00			
8. การสุขาภิบาลอาหาร	19	14	1	1	0	4.46	.701	มากที่สุด
	54.3	40.0	2.9	2.9	0.00			
9. การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	12	17	5	1	0	4.14	.772	มาก
	34.3	48.6	14.3	2.9	0.00			
รวม						**4.13**	**.587**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิตภาพรวมอยู่ใน

ระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการสุขาภิบาลอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.46 รองลงมาคือการจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 และการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	6	25	2	2	0	4.00	.686	มาก
	17.1	71.4	5.7	5.7	0.00			
2.การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	10	18	6	1	0	4.06	.765	มาก
	28.6	51.4	17.1	2.9	0.00			
3.ภาวะผู้นำ	16	16	1	1	1	4.29	.893	มากที่สุด
	45.7	45.7	2.9	2.9	2.9			
4.การจัดการคำติชมของลูกค้า	7	22	4	2	0	3.97	.747	มาก
	20.0	62.9	11.4	5.7	0.00			
5.การทำงานเป็นทีม	14	13	7	1	0	4.14	.845	มาก
	40.0	37.1	20.0	2.9	0.00			
6.การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	9	18	7	1	0	4.00	.767	มาก
	5.7	51.4	20.0	2.9	0.00			
7.การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	12	13	8	2	0	4.00	.907	มาก
	34.3	37.1	22.9	5.7	0.00			
8.การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	14	15	5	1	0	4.20	.797	มาก
	40.0	42.9	14.3	2.9	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9.การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	12	15	6	2	0	4.06	.873	มาก
	34.3	42.9	17.1	5.7	0.00			
10.การเตรียมการจัดฝึกอบรม	10	16	7	2	0	3.97	.857	มาก
	28.6	45.7	20.0	5.7	0.00			
11.การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	9	18	6	2	0	3.97	.822	มาก
	5.7	17.1	51.4	5.7	0.00			
12.การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	8	15	10	2	0	3.83	.857	มาก
	22.9	42.9	28.6	5.7	0.00			
13.การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	9	19	5	2	0	4.00	.804	มาก
	25.7	54.3	14.3	5.7	0.00			
14.การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	6	21	7	1	0	3.91	.702	มาก
	17.1	60.0	20.0	2.9	0.00			
15.การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	5	21	8	1	0	3.86	.692	มาก
	14.3	60.0	22.9	2.9	0.00			
16.การจัดตารางการทำงาน	9	21	3	2	0	4.06	.765	มาก
	25.7	60.0	8.6	5.7	0.00			
17.การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	6	21	7	1	0	3.91	.702	มาก
	17.1	60.0	20.0	2.9	0.00			
18. การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	21	11	2	1	0	4.49	.742	มากที่สุด
	60.0	31.4	5.7	2.9	0.00			
19.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	7	24	3	1	0	4.06	.639	มาก
	20.0	68.6	8.6	2.9	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
20.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน	3	20	10	2	0	3.69	.718	มาก
	8.6	57.1	28.6	5.7	0.00			
21.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด	5	21	5	4	0	3.77	.843	มาก
	14.3	60.0	14.3	11.4	0.00			
22.การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด	8	21	4	2	0	4.00	.767	มาก
	22.9	60.0	11.4	5.7	0.00			
23.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด	5	22	6	2	0	3.86	.733	มาก
	14.3	62.9	17.1	5.7	0.00			
24.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด	7	14	12	2	0	3.74	.852	มาก
	20.0	40.0	34.3	5.7	0.00			
25.การวางแผนและดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก	6	20	8	1	0	3.89	.718	มาก
	17.1	57.1	22.9	2.9	0.00			
26.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก	10	18	5	1	1	4.00	.907	มาก
	28.6	51.4	14.3	2.9	2.9			
27.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก	4	23	7	1	0	3.86	.648	มาก
	11.4	65.7	20.0	2.9	0.00			
28.เทคนิคการสอนเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	8	21	5	1	0	4.03	.707	มาก
	22.9	60.0	14.3	2.9	0.00			
29.กระบวนการฝึกอบรม	10	21	2	2	0	4.11	.758	มาก
	28.6	60.0	5.7	5.7	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
30.การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	8	21	5	1	0	4.03	.707	มาก
	22.9	60.0	14.3	2.9	0.00			
31.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด	4	22	7	2	0	3.80	.719	มาก
	11.4	62.9	20.0	5.7	0.00			
32.ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	9	18	7	1	0	4.00	.767	มาก
	25.7	51.4	20.0	2.9	0.00			
รวม						**3.99**	**.506**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.99เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 และการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว	12	17	4	2	0	4.11	.832	มาก
	34.3	48.6	11.4	5.7	0.00			

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.การวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว	11	18	5	1	0	4.11	.758	มาก
	31.4	51.4	14.3	2.9	0.00			
รวม						**4.11**	**.758**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	10	14	8	3	0	3.89	.932	มาก
	28.6	40.0	22.9	8.6	0.00			
2.การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	8	21	6	0	0	4.06	.639	มาก
	22.9	60.0	17.1	0.00	0.00			
3.การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	8	20	7	0	0	4.03	.664	มาก
	22.9	57.1	20.0	0.00	0.00			
4.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	6	21	7	1	0	3.91	.702	มาก
	17.1	60.0	20.0	2.9	0.00			

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5.การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	9	19	5	2	0	4.00	.804	มาก
	25.7	54.3	14.3	5.7	0.00			
6.การรักษาคุณภาพการบริหารแก่ลูกค้า	12	16	7	0	0	4.14	.733	มาก
	34.3	45.7	20.0	0.00	0.00			
7.การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	9	20	5	1	0	4.06	.725	มาก
	25.7	57.1	14.3	2.9	0.00			
8.ระบบการจัดการธุรกิจ	11	19	4	1	0	4.14	.733	มาก
	31.4	54.3	11.4	2.9	0.00			
รวม						**4.03**	**.492**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการรักษาคุณภาพการบริหารแก่ลูกค้าและระบบการจัดการธุรกิจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขายอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 และการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	12	19	4	0	0	4.23	.646	มากที่สุด
	34.3	54.3	11.4	0.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	6	14	13	2	0	3.69	.832	มาก
	17.1	40.0	37.1	5.7	0.00			
3. บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	11	15	8	1	0	4.03	.822	มาก
	31.4	42.9	22.9	2.9	0.00			
4. การประกอบอาหารและการนำเสนอ	9	18	6	2	0	3.97	.822	มาก
	25.7	51.4	17.1	5.7	0.00			
5. การควบคุมคุณภาพในงานอาหาร	16	11	7	1	0	4.20	.868	มาก
	45.7	31.4	20.0	2.9	0.00			
6. การจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง	12	16	5	2	0	4.09	.853	มาก
	34.3	45.7	14.3	5.7	0.00			
7. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ ปลาและอาหารทะเล	9	18	6	2	0	3.97	.822	มาก
	25.7	51.4	17.1	5.7	0.00			
8. การทำอาหารประเภทครัวเย็น	7	17	7	3	1	3.74	.980	มาก
	20.0	48.6	20.0	8.6	2.9			
9. การทำผลิตภัณฑ์ขนมหวานและช็อคโกแลต	8	15	7	4	0	3.80	.933	มาก
	22.9	45.7	20.0	11.4	0.00			
10. การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	13	15	5	2	0	4.11	.867	มาก
	37.1	42.9	14.3	5.7	0.00			
11. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	12	15	5	3	0	4.03	.923	มาก
	34.3	42.9	14.3	8.6	0.00			
12. การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	9	16	6	3	1	3.83	1.014	มาก
	25.7	45.7	17.1	8.6	2.9			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. การจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	11	17	4	3	0	4.03	.891	มาก
	31.4	48.6	11.4	8.6	0.00			
14. การให้บริการไวน์	16	11	6	2	0	4.17	.923	มาก
	5.7	17.1	31.4	45.7	0.00			
15. การเตรียมและการบริการค็อกเทล	9	16	5	5	0	3.83	.985	มาก
	25.7	45.7	14.3	14.3	0.00			
16. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	12	14	6	3	0	4.00	.939	มาก
	34.3	40.0	17.1	8.6	0.00			
17. การเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	8	17	7	3	0	3.86	.879	มาก
	22.9	48.6	20.0	8.6	0.00			
18. การวางแผนและดำเนินการประชุม	9	20	4	2	0	4.03	.785	มาก
	25.7	57.1	11.4	5.7	0.00			
19. การดำเนินงานสำรองห้องพัก	7	19	6	3	0	3.86	.845	มาก
	20.0	54.3	17.1	8.6	0.00			
20. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	8	17	8	2	0	3.89	.832	มาก
	22.9	48.6	22.9	5.7	0.00			
21. ความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	7	19	7	2	0	3.89	.796	มาก
	20.0	54.3	20.0	5.7	0.00			
22. การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	10	15	10	0	0	4.00	.767	มาก
	28.6	42.9	28.6	0.00	0.00			
23. การจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่า	10	16	9	0	0	4.03	.747	มาก
	28.6	45.7	25.7	0.00	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
24. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	6	12	15	2	0	3.63	.843	มาก
	17.1	34.3	42.9	5.7	0.00			
25. การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด	7	15	10	3	0	3.74	.886	มาก
	20.0	42.9	28.6	8.6	0.00			
26. การรับและจัดเก็บสินค้า	9	14	7	5	0	3.77	1.003	มาก
	25.7	40.0	20.0	14.3	0.00			
27. การให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	6	14	10	5	0	3.60	.946	มาก
	17.1	40.0	28.6	14.3	0.00			
28. การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก	9	20	2	4	0	3.97	.891	มาก
	25.7	57.1	5.7	11.4	0.00			
29. การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรอุตสาหกรรมซักรีด	11	14	6	2	2	3.86	1.115	มาก
	31.4	40.0	17.1	5.7	5.7			
30. การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	5	17	10	3	0	3.69	.832	มาก
	14.3	48.6	28.6	8.6	0			
31. การบำรุงรักษาอุปกรณ์และการทำความสะอาดพื้นที่ในการทำงาน	7	21	4	2	1	3.89	.900	มาก
	20.0	60.0	11.4	5.7	2.9			
32. การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในแผนกซักรีด	7	19	6	2	1	3.83	.923	มาก
	20.0	54.3	17.1	5.7	2.9			
33. บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	11	12	9	3	0	3.89	.963	มาก
	31.4	34.3	25.7	8.6	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
34. วิธีทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ	7	20	5	3	0	3.89	.832	มาก
	20.0	57.1	14.3	8.6	0.00			
35. การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	11	12	9	3	0	3.89	.963	มาก
	31.4	34.3	25.7	8.6	0.00			
36. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในพื้นที่ส่วนกลาง	10	18	6	1	0	4.06	.765	มาก
	28.6	51.4	17.1	2.9	0.00			
37. การจัดเตรียมสต็อกและซุปชนิดต่าง ๆ	11	14	9	1	0	4.00	.840	มาก
	31.4	40.0	25.7	2.9	0.00			
38. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	10	18	5	2	0	4.03	.822	มาก
	28.6	51.4	14.3	5.7	0.00			
39. การจัดงานตามโอกาสพิเศษ- การทำผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	8	9	15	3	0	3.63	.942	มาก
	22.9	25.7	42.9	8.6	0.00			
40. การทำผลิตภัณฑ์เค้กและการแต่งหน้าเค้ก	5	16	11	3	0	3.66	.838	มาก
	14.3	45.7	31.4	8.6	0.00			
41. การทำผลิตภัณฑ์ประเภทยีสต์	4	8	17	4	2	3.23	1.003	ปานกลาง
	11.4	22.9	48.6	11.4	5.7			
42. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์สี่เท้า	3	13	12	5	2	3.29	1.017	ปานกลาง
	8.6	37.1	34.3	14.3	5.7			
43. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์สัตว์ปีก	2	16	11	4	2	3.34	.968	ปานกลาง
	5.7	45.7	31.4	11.4	5.7			
44. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์สัตว์น้ำ	6	12	14	1	2	3.54	1.010	มาก
	17.1	34.3	40.0	2.9	5.7			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
45. การจัดเตรียมผักและธัญพืช	7	15	11	1	1	3.74	.919	มาก
	20.0	42.9	31.4	2.9	2.9			
46. การบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	5	11	12	5	2	3.34	1.083	ปานกลาง
	14.3	31.4	34.3	14.3	5.7			
47. การบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	6	12	9	4	4	3.34	1.235	ปานกลาง
	17.1	34.3	25.7	11.4	11.4			
48. การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	6	16	6	5	2	3.54	1.120	มาก
	17.1	45.7	17.1	14.3	5.7			
49. การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	12	17	3	2	1	4.06	.968	มาก
	34.3	48.6	8.6	5.7	2.9			
50. การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	7	19	6	3	0	3.86	.845	มาก
	20.0	54.3	17.1	8.6	0.00			
รวม						**3.83**	**.556**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือการควบคุมคุณภาพในงานอาหารอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 และการให้บริการไวน์อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	12	13	8	2	0	4.00	.907	มาก
	34.3	37.1	22.9	5.7	0.0			
2. การจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร	10	12	13	0	0	3.91	.818	มาก
	28.6	34.3	37.1	0.00	0.00			
3. การจัดรายการควบคุมต้นทุนการผลิต	6	19	9	1	0	3.86	.733	มาก
	17.1	54.3	25.7	2.9	0.00			
4. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน	11	12	10	2	0	3.91	.919	มาก
	31.4	34.3	28.6	5.7	0.00			
5. การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	9	15	9	2	0	3.89	.867	มาก
	25.7	42.9	25.7	5.7	0.00			
6. การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	9	12	13	1	0	3.83	.857	มาก
	25.7	34.3	37.1	2.9	0.00			
7. การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	6	17	8	4	0	3.71	.893	มาก
	17.1	48.6	22.9	11.4	0.00			
8. การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	8	16	10	1	0	3.89	.796	มาก
	22.9	45.7	28.6	2.9	0.00			
9. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	8	17	10	0	0	3.94	.725	มาก
	22.9	48.6	28.6	0.00	0.00			
10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	6	20	8	1	0	3.86	.810	มาก
	17.1	57.1	22.9	2.9	0.00			

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	9	15	8	3	0	3.86	.912	มาก
	25.7	42.9	22.9	8.6	0.00			
12. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด	6	11	16	2	0	3.60	.847	มาก
	17.1	31.4	45.7	5.7	0.00			
13. การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า	8	15	9	2	1	3.77	.973	มาก
	22.9	42.9	25.7	5.7	2.9			
14. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	10	12	12	1	0	3.89	.867	มาก
	28.6	34.3	34.3	2.9	0.00			
15. การควบคุมต้นทุน	10	14	11	0	0	3.97	.785	มาก
	28.6	40.0	31.4	0.00	0.00			
รวม						3.86	.567	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการเงินและเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00รองลงมาคือการควบคุมต้นทุนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 และการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมาย)

กลุ่มกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	9	15	8	3	0	3.86	.912	มาก
	25.7	42.9	22.9	8.6	0.00			
2. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	10	11	10	4	0	3.77	1.003	มาก
	28.6	31.4	28.6	11.4	0.00			
3. กฎหมายทางธุรกิจ	7	16	9	3	0	3.77	.877	มาก
	20.0	45.7	25.7	8.6	0.00			
4. จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	13	13	9	0	0	4.11	.796	มาก
	37.1	37.1	25.7	0.00	0.00			
รวม						3.88	.736	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มกฎหมายภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อจริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.86 และการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎหมายทางธุรกิจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.77 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	11	20	4	0	0	4.20	.632	มากที่สุด
	31.4	57.1	11.4	0.00	0.00			
2. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	11	13	11	0	0	4.00	.804	มาก
	31.4	37.1	31.4	0.00	0.00			
3. การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	9	20	5	1	0	4.03	.822	มาก
	25.7	57.1	14.3	2.9	0.00			
4. การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	13	19	1	1	1	4.20	.868	มาก
	37.1	54.3	2.9	2.9	2.9			
5. การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	9	20	4	1	1	4.00	.874	มาก
	25.7	57.1	11.4	2.9	2.9			
รวม						4.09	.640	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยวและการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบันและการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอกอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. English (Basic)	20	6	8	1	0	4.26	1.010	มากที่สุด
	57.1	17.1	22.9	2.9	0.00			
2. Communication English for Tourism	16	12	6	1	0	4.20	.933	มาก
	45.7	34.3	17.1	2.9	0.00			
3. Hotel English	12	14	7	1	1	4.00	.970	มาก
	34.3	40.0	20.0	2.9	2.9			
4. Hotel English (Advanced)	12	18	3	1	1	4.11	.900	มาก
	34.3	51.4	8.6	2.9	2.9			
5. Restaurant English	12	12	9	1	1	3.94	.998	มาก
	34.3	34.3	25.7	2.9	2.9			
6. Restaurant English (Advanced)	19	10	4	1	1	4.29	.987	มากที่สุด
	54.3	28.6	11.4	2.9	2.9			
7. Tourism English	13	17	3	1	1	4.14	.912	มาก
	37.1	48.6	8.6	2.9	2.9			
8. Tourism English (Advanced)	13	14	6	1	1	4.06	.968	มาก
	37.1	40.0	17.1	2.9	2.9			
รวม						4.13	.838	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวิชาภาษาอังกฤษขั้นสูงสำหรับร้านอาหาร (Restaurant English Advanced) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือวิชาภาษาอังกฤษพื้นฐาน (English Basic) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.26 และวิชาการสื่อสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว (Communication English for Tourism) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง)

กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สอง	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Italian (Basic)	6	17	5	2	5	3.49	1.269	มาก
	17.1	48.6	14.3	5.7	14.3			
2. Italian (Intermediate)	1	20	7	3	4	3.31	1.078	ปานกลาง
	2.9	57.1	20.0	8.6	11.4			
3. Italian (Advanced)	2	19	7	2	5	3.31	1.157	ปานกลาง
	5.7	54.3	20.0	5.7	14.3			
4. Spanish (Basic)	5	15	7	6	2	3.43	1.119	มาก
	14	42.9	20.0	17.1	5.7			
5. Spanish (Intermediate)	2	14	13	4	2	3.29	.957	ปานกลาง
	5.7	40.0	37.1	11.4	5.7			
6. Spanish (Advanced)	3	14	11	4	3	3.29	1.073	ปานกลาง
	8.6	40.0	31.4	11.4	8.6			
7. Chinese (Basic)	8	14	7	4	2	3.63	1.140	มาก
	22.9	40.0	20.0	11.4	5.7			
8. Japanese (Basic)	8	14	7	4	2	3.63	1.140	มาก
	22.9	40.0	20.0	11.4	5.7			
รวม						3.42	1.001	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาต่างประเทศที่สองภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวิชาภาษาจีนพื้นฐาน (Chinese Basic) และวิชาภาษาญี่ปุ่นพื้นฐาน (Japanese Basic) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ ภาษาอิตาเลียนพื้นฐาน (Italian Basic) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.49 และภาษาสเปนพื้นฐาน (Spanish Basic) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยว)

กลุ่มการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. The overview of the travel Industry	18	8	8	1	0	4.23	.910	มากที่สุด
	51.4	22.9	22.9	2.9	0.00			
2. Role of the Government in Tourism	15	13	6	1	0	4.20	.833	มาก
	42.9	37.1	17.1	2.9	0.00			
3. Transportation Services	11	14	8	2	0	3.97	.891	มาก
	31.4	40.0	22.9	5.7	0.00			
4. Economics and Management of Tourism	14	13	7	1	0	4.14	.845	มาก
	40.0	37.1	20.0	2.9	0.00			
5. Travel Agencies	13	11	9	2	0	4.00	.939	มาก
	37.1	31.4	25.7	5.7	0.00			
6. Tourism Development	18	6	10	1	0	4.17	.954	มาก
	51.4	17.1	28.6	2.9	0.00			
7. Tour Guide (Basic)	14	11	9	1	0	4.09	.887	มาก
	40.0	31.4	25.7	2.9	0.00			
8. Tourism Management (Basic)	15	8	10	2	0	4.03	.985	มาก
	42.9	22.9	28.6	5.7	0.00			
9. Guide Course for Drivers	15	12	7	1	0	4.17	.857	มาก
	42.9	34.3	20.0	2.9	0.00			
10. Short Course for Staffs on Tourism	16	10	6	3	0	4.11	.993	มาก
	45.7	28.6	17.1	8.6	0.00			
11. Refreshing Course for Expired Guide License	14	14	4	3	0	4.11	.932	มาก
	40.0	40.0	11.4	8.6	0.00			
รวม						**4.11**	**.753**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของ

บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวิชาภาพรวมของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (The overview of the travel Industry) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือวิชาบทบาทของรัฐบาลในการท่องเที่ยว (Role of the Government in Tourism) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 และ การพัฒนาการท่องเที่ยว (Tourism Development) และความรู้พื้นฐานการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management (Basic)) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Hotel Front Office operations	8	21	6	0	0	4.06	.639	มาก
	22.9	60.0	17.1	0.00	0.00			
2. Front Office Operations	10	14	10	1	0	3.94	.838	มาก
	28.6	40.0	28.6	2.9	0.00			
3. Hotel Housekeeping Operations	11	17	7	0	0	4.11	.718	มาก
	31.4	48.6	20.0	0.00	0.00			
4. Food & Beverages (Service)	8	19	8	0	0	4.00	.686	มาก
	22.9	54.3	22.9	0.00	0.00			
5. Food & Beverages (Production)	10	16	8	1	0	4.00	.804	มาก
	28.6	45.7	22.9	2.9	0.00			
6. Supervision & Control	14	14	6	1	0	4.17	.822	มาก
	40.0	40.0	17.1	2.9	0.00			
7. Hospitality and Related Services	13	15	6	1	0	4.14	.810	มาก
	37.1	42.9	17.1	2.9	0.00			
8. Hotel Accounting (Supervisory)	12	14	8	1	0	4.06	.838	มาก
	34.3	40.0	22.9	2.9	0.0			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. Oriental Food / Cookery	14	10	10	1	0	4.06	.906	มาก
	40.0	28.6	28.6	2.9	0.00			
10. Hotel Management Development I	14	13	8	0	0	4.17	.785	มาก
	40.0	37.1	22.9	0.00	0.00			
11. Hotel Management Development II	15	13	7	0	0	4.23	.770	มากที่สุด
	42.9	37.1	20.0	0.00	0.00			
12. Computer & Office Note Taking	11	14	10	0	0	4.03	.785	มาก
	31.4	40.0	28.6	0.00	0.00			
รวม						**4.08**	**.546**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มโรงแรมภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อวิชาการจัดการและการพัฒนาธุรกิจโรงแรม 2 (Hotel Management Development II) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือวิชาการจัดการและการพัฒนาธุรกิจโรงแรม 1 (Hotel Management Development I) และการกำกับและควบคุม (Supervision & Control) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 และอุตาหกรรมบริการและการบริการที่เกี่ยวข้อง (Hospitality and Related Services) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาปรัชญา)

กลุ่มวิชาปรัชญา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Aspects of Myanmar	12	14	8	1	0	4.06	.838	มาก
	34.3	40.0	22.9	2.9	0.00			
รวม						4.06	.838	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มวิชาปรัชญา ภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 พิจารณาในประเด็นวิชามุมมองของประเทศเมียนมาร์ (Aspects of Myanmar) ซึ่งนักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเมียนมาร์ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์

1. เป็นไปได้อยากให้ประเทศเมียนมาร์จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการในระดับปริญญาตรีหรือหลักสูตรที่จัดอบรมทั้งความรู้ทางด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติในระดับอุดมศึกษาอย่างกว้างขวาง

2. อยากให้หลักสูตรอบรมที่มีอยู่ในปัจจุบันขยายเวลาในการศึกษามากขึ้นจากเดิม 3-6 เดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยการเพิ่มเวลานั้นเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติงานจริงก่อนจบการศึกษากับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม

3. หลักสูตรอบรมระยะสั้นควรสอดแทรกรายวิชาภาษาต่างประเทศอื่นๆเข้ามาให้เพิ่มมากขึ้น และวิชาภาษาอังกฤษควรเน้นหนักให้ผู้เรียนเรียนทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนกับอาจารย์เจ้าของภาษานั้นๆโดยตรง

4. หลักสูตรอบรมด้านการท่องเที่ยวควรสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีน และภาษาเพื่อนบ้านมากขึ้น เพราะปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5. ในอนาคตอยากให้หลักสูตรการอบรมพัฒนาหลักสูตรให้ผู้เรียนสามารถเรียนจบแล้วสามารถยื่นขอรับใบประกอบวิชาชีพทางการท่องเที่ยวได้เลย ที่ไม่ใช่เรียนแล้วผู้เรียนต้องไปเสียเวลาในการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพราะจะทำให้ผู้เรียนเสียเงินและเสียเวลาเพิ่มขึ้น

6. อยากให้หลักสูตรนำผู้เรียนไปศึกษาดูงานยังต่างประเทศและฝึกปฏิบัติงานจริงในต่างประเทศอย่างน้อย 1-2 เดือน เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

5.4 ผลสำรวจจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรอาชีวศึกษาและระดับปริญญาตรีในประเทศเวียดนาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	33	11.00
หญิง	267	89.00
รวม	**300**	**100.00**
2) อายุ		
19 ปี	18	6.00
20 ปี	227	75.70
21 ปี	55	18.30
รวม	**300**	**100.00**
3) เกรดเฉลี่ยสะสม		
6.01 - 7.00	48	16.00
7.01 – 8.00	210	70.00
8.01 – 9.00	30	10.00
9.01 – 10.00	12	4.00
รวม	**300**	**100.00**
4) ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 2	281	93.70
ชั้นปีที่ 3	19	6.30
รวม	**300**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีทั้งสิ้น 267 คน คิดเป็นร้อยละ 89 และเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ทั้งนี้ นักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่มีอายุ 20 ปี ทั้งสิ้นจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 75.70 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 ปี มีทั้งสิ้น 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 และอายุ 19 ปี มีทั้งสิ้นจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ส่วนใหญ่พบมีเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 7.01 – 8.00จำนวน 210คน โดยคิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 6.01 -

7.00จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ถัดมาคือเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 8.01 – 9.00 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และเกรดเฉลี่ยสะสมอยู่ในช่วงระหว่าง 9.01 – 10.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4นักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 พบทั้งสิ้น 281 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.70 และชั้นปีที่ 3 ทั้งสิ้นจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	110	36.70
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	106	35.30
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	24	8.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	12	4.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	24	8.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	24	8.00
7. อื่นๆ โปรดระบุ.....	110	36.70
รวม	300	100.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนามส่วนใหญ่ให้เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คือเรื่องความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 รองลงมาคือเหตุผลเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30 ถัดมาคือเหตุผลของการมีจิตใจรักการบริการ การทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงและเป็นงานที่สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่ายเท่ากันจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ลำดับสุดท้ายคือจากการแนะนำจากเพื่อนจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความภาคภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา

ความภาคภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	129	43.00
มาก	171	57.00
รวม	300	100.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม ส่วนใหญ่มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมาก ทั้งสิ้น 171 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ภาคภูมิใจในระดับปานกลาง จำนวนทั้งสิ้น 129 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	252	32	8	6	2	4.75	0.664	มากที่สุด
	84.00	10.67	2.67	2.00	0.67			
2. การสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	111	103	62	22	2	3.97	0.952	มาก
	37.00	34.30	20.70	7.30	0.70			
3. การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	125	68	65	36	6	3.90	1.135	มาก
	41.70	22.70	21.70	12.00	2.00			
4. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	205	47	46	2	0	4.52	0.774	มากที่สุด
	68.30	15.70	15.30	0.70	0.00			
5. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับขั้นพื้นฐาน	167	67	54	8	4	4.28	0.941	มากที่สุด
	55.70	22.30	18.00	2.70	1.30			
6. การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในองค์กร	144	82	64	10	0	4.20	0.888	มากที่สุด
	48.00	27.30	21.30	3.30	0.00			
7. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในงานอาชีพ	230	38	28	4	0	4.65	0.705	มากที่สุด
	76.70	12.70	9.30	1.30	0.00			
8. ภาษาอังกฤษสำหรับผู้บริหาร	192	66	32	10	0	4.47	0.815	มากที่สุด
	64.00	22.00	10.70	3.30	0.00			
9. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาอาวุโสการนำเที่ยว)	188	61	39	8	4	4.40	0.907	มากที่สุด
	62.70	20.30	13.00	2.70	1.30			

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับ (พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว)	190	71	33	6	0	4.48	0.769	มากที่สุด
	63.30	23.70	11.00	2.00	0.00			
11. ภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว	195	87	18	0	0	4.59	0.603	มากที่สุด
	65.00	29.00	6.00	0.00	0.00			
12. การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	107	134	57	2	0	4.15	0.743	มาก
	35.70	44.70	19.00	0.70	0.00			
รวม						**4.36**	**0.825**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว กลุ่มภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.36 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.75 รองลงมาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับในงานอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.65 และภาษาอังกฤษเพื่อการนำเสนอในธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาและการสื่อสาร)

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	57	93	115	35	0	3.57	0.928	มาก
	19.00	31.00	38.30	11.70	0.00			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	135	95	68	2	0	4.21	0.813	มากที่สุด
	45.00	31.70	22.70	0.70	0.00			

กลุ่มภาษาและการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	114	120	54	8	4	4.11	0.882	มาก
	38.00	40.00	18.00	2.70	1.30			
4. กลยุทธ์การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	95	99	100	6	0	3.94	0.854	มาก
	31.70	33.00	33.30	2.0	0.00			
5. ทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร	130	86	74	10	0	4.12	0.895	มาก
	43.30	28.70	24.70	3.30	0.00			
6. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	142	116	38	4	0	4.32	0.743	มากที่สุด
	47.30	38.70	12.70	1.30	0.00			
7. การให้บริการข้อมูลโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	96	140	56	8	0	4.08	0.780	มาก
	32.00	46.70	18.70	2.70	0.00			
รวม						**4.05**	**0.842**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มภาษาและการสื่อสาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือวัฒนธรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 และทักษะการสื่อสารและการใช้อุปกรณ์การสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. พัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่น	142	76	72	10	0	4.17	0.906	มาก
	47.30	25.30	24.00	3.30	0.00			
รวม						**4.17**	**0.906**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรมภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนามกำหนดให้วิชาพัฒนาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 4.17

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาบัญชี)

กลุ่มวิชาบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	57	88	121	34	0	3.56	0.952	มาก
	11.30	40.30	29.30	19.00	0.00			
รวม						**3.56**	**0.952**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนามให้ความเห็นว่า วิชาการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืนอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.56

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการบริหาร)

กลุ่มการบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว	108	108	70	14	0	4.03	0.884	มาก
	36.00	36.00	23.30	4.70	0.00			
2. การบริหารงานสำนักงานในธุรกิจท่องเที่ยว	61	94	115	30	0	3.62	0.919	มาก
	20.30	31.30	38.30	10.00	0.00			
3. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	92	103	77	28	0	3.86	0.960	มาก
	30.70	34.30	25.70	9.30	0.00			
4. การตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	22	90	114	74	0	3.20	0.896	ปานกลาง
	7.30	30.00	38.00	24.70	0.00			
5. การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรมปานกลาง	112	87	87	14	0	3.99	0.923	มาก
	37.30	29.00	29.00	4.70	0.00			
6. กามากรบริหารจัดการทรัพย์สินที่มากเป็นวัตถุ วัสดุ อาคาร และโครงสร้างพื้นฐาน	17	95	113	75	0	3.18	0.874	ปานกลาง
	5.70	31.70	37.70	25.00	0.00			
7. การตรวจสอบผลการดำเนินงานในสถานที่ทำงาน	65	60	134	37	4	3.48	1.007	มาก
	21.70	20.00	44.70	12.30	1.30			
8. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	77	98	115	10	0	3.81	0.859	มาก
	25.70	32.70	38.30	3.30	0.00			
9. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	43	78	120	49	10	3.32	1.016	ปานกลาง
	14.30	26.00	40.00	16.30	3.30			
10. บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	140	90	62	8	0	4.21	0.860	มากที่สุด
	46.70	30.00	20.70	2.70	0.00			
รวม						**3.67**	**0.920**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มบริหาร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 ทั้งนี้ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือวิชาการบริหารความเสี่ยงในธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 และวิชาการวางแผนการดำเนินการ การประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	113	83	94	10	0	4.00	0.909	มาก
	37.70	27.70	31.30	3.30	0.00			
2. การจัดการและดูแลผู้มึนเมา	96	89	101	14	0	3.89	0.913	มาก
	32.00	29.70	33.70	4.70	0.00			
3. การจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้า	109	81	104	6	0	3.98	0.890	มาก
	36.30	27.00	34.70	2.00	0.00			
4. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	72	72	136	20	0	3.65	0.918	มาก
	24.00	24.00	45.30	6.70	0			
5. การจัดสุขลักษณะและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	79	76	107	38	0	3.65	1.005	มาก
	26.30	25.30	35.70	12.70	0.00			
6. การรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	98	58	120	20	4	3.75	1.028	มาก
	32.70	19.30	40.00	6.70	1.30			
7. การจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัย	110	87	85	18	0	3.96	0.994	มาก
	36.70	29.00	26.30	6.00	0.00			
8. การสุขาภิบาลอาหาร	143	48	81	28	0	4.02	1.060	มาก
	47.70	16.00	27.00	9.30	0.00			

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. การวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	47	84	99	66	4	3.35	1.031	ปานกลาง
	15.70	28.00	33.00	22.00	1.30			
รวม						**3.81**	**0.212**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาการสุขาภิบาลอาหาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ วิชาการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.00 และการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในธุรกิจท่องเที่ยว	100	90	104	6	0	3.95	0.872	มาก
	33.30	30.00	34.70	2.00	0.00			
2.การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	92	114	84	10	0	3.96	0.849	มาก
	30.70	38.00	28.00	3.30	0.00			
3.ภาวะผู้นำ	140	96	58	6	0	4.23	0.829	มากที่สุด
	46.70	32.00	19.30	2.00	0.00			
4.การจัดการคำติชมของลูกค้า	141	85	68	6	0	4.20	0.859	มาก
	47.00	28.30	22.70	2.00	0.00			
5.การทำงานเป็นทีม	129	98	57	16	0	4.13	0.905	มาก
	43.00	32.70	19.00	5.30	0.00			
6.การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	74	100	120	6	0	3.81	0.832	มาก
	24.70	33.30	40.00	2.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7.การสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	80	101	105	14	0	3.82	0.880	มาก
	26.70	33.70	35.00	4.70	0.00			
8.การตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	63	82	119	36	0	3.57	0.953	มาก
	21.00	27.30	39.70	12.00	0.00			
9.การดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	43	91	130	36	0	3.47	0.882	มาก
	14.30	30.30	43.30	12.00	0.00			
10.การเตรียมการจัดฝึกอบรม	16	64	128	84	8	2.99	0.903	ปานกลาง
	5.30	21.30	42.70	28.00	2.70			
11.การจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	20	43	148	85	4	2.97	0.865	ปานกลาง
	6.70	14.30	49.30	28.30	1.30			
12.การตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	25	82	131	52	10	3.20	0.936	ปานกลาง
	8.30	27.30	43.70	17.30	3.30			
13.การวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	32	64	134	64	6	3.17	0.952	ปานกลาง
	10.70	21.30	44.70	21.30	2.00			
14.การจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	36	88	115	55	6	3.31	0.971	ปานกลาง
	12.00	29.30	38.30	18.30	2.00			
15.การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย	37	68	117	72	6	3.19	1.003	ปานกลาง
	12.30	22.70	39.00	24.00	2.00			
16.การจัดตารางการทำงาน	62	74	116	48	0	3.50	0.993	มาก
	20.70	24.70	38.70	16.00	0.00			
17.การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	48	85	139	28	0	3.51	0.871	มาก
	16.00	28.30	46.30	9.30	0.00			
18. การฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	102	90	78	30	0	3.88	0.994	มาก
	34.00	30.00	26.00	10.00	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
19.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกแม่บ้าน	40	70	128	62	0	3.29	0.944	ปานกลาง
	13.30	23.30	42.70	20.70	0.00			
20.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกแม่บ้าน	30	75	147	42	6	3.27	0.894	ปานกลาง
	10.00	25.00	49.00	14.00	2.00			
21.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกซักรีด	28	52	158	56	6	3.13	0.893	ปานกลาง
	9.30	17.30	52.70	18.70	2.00			
22.การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในแผนกซักรีด	21	45	154	80	0	3.02	0.836	ปานกลาง
	7.00	15.00	51.30	26.70	0.00			
23.การจัดทำตารางการทำงานของแผนกซักรีด	35	29	138	92	6	2.98	0.976	ปานกลาง
	11.70	9.70	46.00	30.70	2.00			
24.การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานแผนกซักรีด	25	39	140	80	16	2.92	0.970	ปานกลาง
	8.30	13.00	46.70	26.70	5.30			
25.การวางแผนและดำเนินการประชุมของแผนกห้องพัก	19	87	144	50	0	3.25	0.806	ปานกลาง
	6.30	29.00	48.00	16.70	0.00			
26.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกห้องพัก	23	68	173	36	0	3.25	0.806	ปานกลาง
	7.70	22.70	57.70	12.00	0.00			
27.การถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในแผนกห้องพัก	31	110	109	50	0	3.26	0.767	ปานกลาง
	10.30	36.70	36.30	16.70	0.00			
28.เทคนิคการสอนเพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ	58	112	104	26	0	3.41	0.885	มาก
	19.30	37.30	34.70	8.70	0.00			

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
29.กระบวนการฝึกอบรม	34	86	146	34	0	3.67	0.885	มาก
	11.30	28.70	48.70	11.30	0.00			
30.การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	23	85	131	61	0	3.23	0.861	ปานกลาง
	7.70	28.30	43.70	20.30	0.00			
31.การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกซักรีด	29	63	136	68	4	3.15	0.926	ปานกลาง
	9.70	21.00	45.30	22.70	1.30			
32.ผู้นำและการทำงานเป็นทีม	77	119	86	18	0	3.85	0.874	มาก
	25.70	39.70	28.70	6.00	0.00			
รวม						**3.47**	**0.267**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.47ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นต่างๆ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือวิชาการจัดการคำติชมของลูกค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 และลำดับที่สามคือวิชาการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว	78	110	96	16	0	3.83	0.876	มาก
	26.00	36.70	32.00	5.30	0.00			
2.การวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว	70	118	92	20	0	3.79	0.876	มาก
	23.30	39.30	30.70	6.70	0.00			
รวม						**3.81**	**0.028**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ทั้งนี้หากจัดลำดับค่าเฉลี่ยจากมากสุดไปยังน้อยสุด พบว่าการวางแผนและการส่งเสริมการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือการวางแผนและการส่งเสริมการขายธุรกิจนำเที่ยว อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.การจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	75	84	121	20	0	3.71	0.917	มาก
	25.00	28.00	40.30	6.70	0.00			
2.การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	91	85	104	20	0	3.82	0.943	มาก
	30.30	28.00	34.70	6.7	0.00			
3.การตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว	92	93	94	21	0	3.85	0.939	มาก
	30.70	31.00	31.30	7.00	0.00			
4.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	47	86	108	52	7	3.38	1.019	ปานกลาง
	15.70	28.70	36.00	17.30	2.30			
5.การปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนธุรการ	39	77	110	72	2	3.26	0.989	ปานกลาง
	13.00	25.70	36.70	24.00	0.70			
6.การรักษาคุณภาพการบริหารแก่ลูกค้า	131	86	75	8	0	4.13	0.882	มาก
	43.70	28.70	25.00	2.70	0.00			
7.การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	84	83	115	18	0	3.78	0.925	มาก
	28.00	27.70	38.30	6.00	0.00			
8.ระบบการจัดการธุรกิจ	70	90	106	34	0	3.65	0.961	มาก
	23.30	30.00	35.30	11.30	0.00			
รวม						**3.70**	**0.274**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของ

บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย วิชาการรักษาคุณภาพการบริหารแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือวิชาการตลาดและการขายสำหรับธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 และลำดับที่สามคือวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	66	95	107	32	0	3.65	0.940	มาก
	22.00	31.70	35.70	10.70	0.00			
2. การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	50	66	122	62	0	3.35	0.988	ปานกลาง
	16.70	22.00	40.70	20.70	0.00			
3. บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	51	101	112	34	2	3.55	0.926	มาก
	17.00	33.70	37.30	11.30	0.70			
4. การประกอบอาหารและการนำเสนอ	79	88	95	32	6	3.67	1.041	มาก
	26.30	29.30	31.70	10.70	2.00			
5. การควบคุมคุณภาพในงานอาหาร	148	84	54	14	0	4.22	0.902	มากที่สุด
	49.30	28.00	18.00	4.70	0.00			
6. การจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยง	105	69	118	8	0	3.90	0.918	มาก
	35.00	23.00	39.30	2.70	0.00			
7. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ ปลาและอาหารทะเล	39	135	96	26	4	3.60	0.870	มาก
	13.00	45.00	32.00	8.70	1.30			
8. การทำอาหารประเภทครัวเย็น	52	64	136	38	10	3.37	1.018	ปานกลาง
	17.30	21.30	45.30	12.70	3.30			
9. การทำผลิตภัณฑ์ขนมหวานและช็อคโกแลต	36	76	106	72	10	3.19	1.037	ปานกลาง
	12.00	25.30	35.30	24.00	3.30			
10. การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	64	38	123	56	20	3.24	1.174	ปานกลาง
	21.30	12.70	41.00	18.30	6.70			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	49	75	114	56	6	3.35	1.025	ปานกลาง
	16.30	25.00	38.00	18.70	2.00			
12. การบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	68	96	110	20	6	3.67	0.965	มาก
	22.70	32.00	36.70	6.70	2.00			
13. การจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	70	109	97	24	0	3.75	0.90	มาก
	23.30	36.30	32.30	8.00	0.00			
14. การให้บริการไวน์	31	78	147	34	10	3.29	0.917	ปานกลาง
	10.30	26.00	49.00	11.30	3.30			
15. การเตรียมและการบริการค็อกเทล	37	74	155	26	8	3.35	0.901	ปานกลาง
	12.30	24.70	51.70	8.70	2.70			
16. ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	35	68	135	58	4	3.24	0.941	ปานกลาง
	11.70	22.70	45.00	19.30	1.30			
17. การเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	45	95	128	32	0	3.51	0.875	มาก
	15.00	31.70	42.70	10.70	0.00			
18. การวางแผนและดำเนินการประชุม	33	79	146	42	0	3.34	0.853	ปานกลาง
	11.00	26.30	48.70	14.00	0.00			
19. การดำเนินงานสำรองห้องพัก	45	89	140	22	4	3.50	0.883	มาก
	15.00	29.70	46.70	7.30	1.30			
20. การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	62	105	109	24	0	3.68	0.890	มาก
	20.70	35.00	36.30	8.00	0.00			
21. ความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	29	61	166	40	4	3.24	0.850	ปานกลาง
	9.70	20.30	55.30	13.30	1.30			
22. การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	48	90	128	26	8	3.48	0.952	มาก
	16.00	30.00	42.70	8.70	2.70			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
23. การจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่า	87	95	96	18	4	3.81	0.968	มาก
	29.00	31.70	32.00	6.00	1.30			
24. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า	62	128	80	26	4	3.73	0.932	มาก
	20.70	42.70	26.70	8.70	1.30			
25. การวางแผนและการดำเนินการประชุมของแผนกซักรีด	27	87	148	24	14	3.30	0.912	ปานกลาง
	9.00	29.00	49.30	8.00	4.70			
26. การรับและจัดเก็บสินค้า	29	54	143	62	12	3.09	0.964	ปานกลาง
	9.70	18.00	47.70	20.70	4.00			
27. การให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	33	57	144	58	8	3.16	0.952	ปานกลาง
	11.00	19.00	48.00	19.30	2.70			
28. การจัดทำตารางการทำงานของแผนกห้องพัก	23	33	150	74	20	2.88	0.956	ปานกลาง
	7.70	11.00	50.00	24.70	6.70			
29. การใช้และบำรุงรักษาเครื่องจักรอุตสาหกรรมซักรีด	33	51	158	50	8	3.17	0.926	ปานกลาง
	11.00	17.00	52.70	16.70	2.70			
30. การซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าลูกค้า	29	64	143	58	6	3.17	0.920	ปานกลาง
	9.70	21.30	47.70	19.30	2.00			
31. การบำรุงรักษาอุปกรณ์และการทำความสะอาดพื้นที่ในการทำงาน	23	62	167	38	10	3.17	0.865	ปานกลาง
	7.70	20.70	55.70	12.70	3.30			
32. การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในแผนกซักรีด	18	65	169	38	10	3.14	0.836	ปานกลาง
	6.00	21.70	56.30	12.70	3.30			
33. บริการด้านแม่บ้านในพื้นที่ทั่วไปของโรงแรม	51	91	124	34	0	3.53	0.905	มาก
	17.00	30.30	41.30	11.30	0.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
34. วิธีทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ	31	30	157	66	16	2.98	0.974	ปานกลาง
	10.30	10.00	52.30	22.00	5.30			
35. การทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	23	73	120	58	26	3.03	1.045	ปานกลาง
	7.70	24.30	40.00	19.30	8.70			
36. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหายในพื้นที่ส่วนกลาง	27	63	130	62	18	3.06	1.008	ปานกลาง
	9.00	21.00	43.30	20.70	6.00			
37. การทำผลิตภัณฑ์เค้กและการแต่งหน้าเค้ก	81	111	82	26	0	3.82	0.928	มาก
	27.00	37.00	27.30	8.70	0.00			
38. การทำผลิตภัณฑ์ประเภทยีสต์	52	20	119	83	26	2.96	1.178	ปานกลาง
	17.30	6.70	39.70	27.70	8.70			
39. การทำผลิตภัณฑ์ขนมปัง	21	49	112	98	20	2.84	1.008	ปานกลาง
	7.00	16.30	37.30	32.70	6.70			
40. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์ปีก	39	38	101	86	36	2.86	1.183	ปานกลาง
	13.00	12.70	33.70	28.70	12.70			
41. การจัดเตรียมเนื้อสัตว์ สัตว์น้ำ	41	50	111	58	40	2.98	1.202	ปานกลาง
	13.70	16.70	37.00	19.30	13.30			
42. การจัดเตรียมผักและธัญพืช	36	50	128	52	34	3.01	1.130	ปานกลาง
	12.00	16.70	42.70	17.30	11.30			
43. การบริการแบบเกอริด็อง	36	64	112	56	32	3.05	1.144	ปานกลาง
	12.00	21.30	37.30	18.70	10.7			
44. การบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	46	45	139	42	28	3.13	1.124	ปานกลาง
	15.30	15.00	46.30	14.00	9.30			
45. การจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	34	67	119	68	12	3.14	1.023	ปานกลาง
	11.30	22.30	39.70	22.70	4.00			

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D..	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
46. การทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	45	39	146	60	10	3.16	1.020	ปานกลาง
	15.00	13.00	48.70	20.00	3.30			
47. การให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	46	47	133	58	16	3.16	1.074	ปานกลาง
	15.30	15.70	44.30	19.30	5.30			
รวม						**3.33**	**0.309**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.33 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาการควบคุมคุณภาพในงานอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4. 22 รองลงมาคือวิชาการจัดการด้านอาหารและการจัดเลี้ยงอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 และการจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการดูแลรักษาสิ่งของมีค่าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.81 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	51	75	112	46	16	3.33	1.092	ปานกลาง
	17.00	25.00	37.30	15.30	5.30			
2. การจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหาร	102	98	74	26	0	3.92	0.964	มาก
	34.00	32.70	24.70	8.70	0.00			
3. การจัดรายการควบคุมต้นทุนการผลิต	79	89	106	20	6	3.72	0.993	มาก
	26.30	29.70	35.30	6.70	2.00			

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกแม่บ้าน	75	71	124	26	4	3.62	0.996	มาก
	25.00	23.70	41.30	8.70	1.30			
5. การเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	44	76	122	46	12	3.31	1.029	ปานกลาง
	14.70	25.30	40.70	15.30	4.00			
6. การบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	76	78	120	20	6	3.66	0.994	มาก
	25.30	26.00	40.00	6.70	2.000			
7. การจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	85	67	118	30	0	3.69	0.992	มาก
	28.30	22.30	39.30	10.00	0.00			
8. การรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	80	68	108	38	6	3.59	1.073	มาก
	26.70	22.70	36.00	12.70	2.00			
9. การดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	55	97	120	22	6	3.58	0.938	มาก
	18.30	32.30	40.00	7.30	2.00			
10. การกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	72	70	142	10	6	3.64	0.949	มาก
	24.00	23.30	47.30	3.30	2.00			
11. การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	40	112	126	22	0	3.57	0.813	มาก
	13.30	37.30	42.00	7.30	0.00			
12. การบริหารจัดการงบประมาณของแผนกซักรีด	41	105	100	50	4	3.43	0.967	มาก
	13.70	35.00	33.30	16.70	1.30			
13. การควบคุมและเบิกจ่ายของใช้สำหรับลูกค้า	31	83	110	50	26	3.14	1.089	ปานกลาง
	10.30	27.70	36.70	16.70	8.70			
14. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	56	82	122	24	16	3.46	1.051	มาก
	18.70	27.30	40.70	8.00	5.30			

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
15. การควบคุมต้นทุน	72	58	138	16	16	3.51	1.077	มาก
	24.00	19.30	46.00	5.30	5.30			
รวม						**3.54**	**0.161**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สามารถเรียงลำดับดังนี้ วิชาแรกคือการจัดการงบประมาณและการเงินด้านธุรกิจอาหารอยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.92 รองลงมาคือวิชาการจัดรายการอาหารและควบคุมต้นทุนการผลิต อยู่ในระดับมาก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.72 และลำดับที่สามคือวิชาการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.69 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมาย)

กลุ่มกฎหมาย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว	120	60	90	30	0	3.90	1.046	มาก
	40.00	20.00	30.00	10.00	0.00			
2. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	148	66	66	20	0	4.14	0.982	มาก
	49.30	22.00	22.00	6.70	0.00			
3. กฎหมายทางธุรกิจ	115	79	80	20	6	3.92	1.046	มาก
	38.30	26.30	26.70	6.70	2.00			
4. จริยธรรมในอุตสาหกรรมบริการ	102	78	104	16	0	3.89	0.943	มาก
	34.00	26.00	34.70	5.30	0.00			
รวม						**3.96**	**0.119**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มกฎหมาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.96 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สามารถเรียงลำดับดังนี้ลำดับ

แรกคือวิชาการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือวิชากฎหมายทางธุรกิจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.92 และลำดับที่สามคือวิชาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการเงินในธุรกิจท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว	160	68	52	10	10	4.19	1.052	มาก
	53.30	22.70	17.30	3.30	3.30			
2. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	64	89	93	44	10	3.51	1.083	มาก
	21.30	29.70	31.00	14.70	3.30			
3. การจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	71	70	121	26	12	3.54	1.067	มาก
	23.70	23.30	40.30	8.70	4.00			
4. การรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	79	74	105	30	12	3.59	1.101	มาก
	26.30	24.70	35.00	10.00	4.00			
5. การอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	70	74	96	54	6	3.49	1.096	มาก
	23.30	24.70	32.00	18.00	2.00			
รวม						**3.66**	**0.296**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.66 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สามารถเรียงลำดับดังนี้ลำดับแรกคือวิชาการจัดการเอกสารเพื่อการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือวิชาการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.59 และลำดับที่สามคือวิชาการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มภาษาอังกฤษ)

กลุ่มภาษาอังกฤษ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. English I	89	69	86	50	6	3.62	1.135	มาก
	29.70	23.00	28.70	16.70	2.00			
2. English II	216	42	34	4	4	4.54	0.847	มากที่สุด
	72.00	14.00	11.30	1.30	1.30			
3. English III	212	58	22	8	0	4.58	0.743	มากที่สุด
	70.70	19.30	7.30	2.70	0.00			
4. Tourism English	192	74	34	0	0	4.53	0.691	มากที่สุด
	64.00	24.70	11.30	0.00	0.00			
5. English for Business	260	34	2	4	0	4.83	0.483	มากที่สุด
	86.70	11.30	0.70	1.30	0.00			
6. English for economics and Business	129	123	48	0	0	4.27	0.720	มากที่สุด
	43.00	41.00	16.00	0.00	0.00			
7. Foreign Language	130	108	60	2	0	4.22	0.783	มากที่สุด
	43.30	36.00	20.00	0.70	0.00			
8. General Foreign Language I	194	74	24	8	0	4.51	0.756	มากที่สุด
	64.70	24.70	8.00	2.70	0.00			
9. General Foreign Language II	145	107	32	16	0	4.27	0.856	มากที่สุด
	48.30	35.70	10.70	5.30	0.00			
10. General Foreign Language III	144	108	32	32	16	4.27	0.855	มากที่สุด
	48.00	36.00	36.00	10.70	5.30			
รวม						**4.36**	**0.324**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มภาษาอังกฤษ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.36ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก สามารถเรียงลำดับดังนี้ ลำดับแรกคือวิชาภาษาอังกฤษเพื่อธุรกิจ (English for Business) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.83 รองลงมาคือวิชาภาษาอังกฤษ 3 (English III) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย

4.58 และลำดับที่สามคือวิชาภาษาอังกฤษ 2 (English II) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.54 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Phycology and Behaved Communicative Art in Tourism	137	107	40	16	0	4.22	0.871	มากที่สุด
	45.70	35.70	13.30	5.30	0.00			
2. Business Communication	184	92	18	6	0	4.51	0.701	มากที่สุด
	61.3	30.7	6.00	2.00	0.00			
รวม						4.37	0.205	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาชีวิต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.37 ทั้งนี้สามารถจัดลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยนักเรียนและนักศึกษาจัดลำดับให้วิชาการสื่อสารเชิงธุรกิจ (Business Communication) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.51 จากนั้นเป็นวิชาจิตวิทยาและศิลปะการสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยว (Phycology and Behaved Communicative Art in Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม)

กลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. History of Vietnam Communist party	98	95	92	8	7	3.90	0.971	มาก
	32.70	31.70	30.70	2.70	2.30			
2. Revolutionary policy of the Vietnam Communist Party	31	70	118	60	21	3.10	1.058	ปานกลาง
	10.30	23.30	39.30	20.00	7.00			
3. Economical History	45	42	125	62	26	3.06	1.138	ปานกลาง
	15.00	14.00	41.70	20.70	8.70			
4. The history of economics theories	14	50	118	74	44	2.72	1.055	ปานกลาง
	4.70	16.70	39.30	24.70	14.70			
5. World Civilization History	18	68	103	70	41	2.84	1.107	ปานกลาง
	6.00	22.70	34.30	23.30	13.70			
6. Scientifics Socialism	26	73	106	59	36	2.98	1.127	ปานกลาง
	8.70	24.30	35.30	19.70	12.00			
7. Military Education	14	67	74	105	40	2.70	1.099	ปานกลาง
	4.70	22.30	24.70	35.00	13.30			
8. Sociology	16	63	121	60	40	2.85	1.067	ปานกลาง
	5.30	21.00	40.30	20.00	13.30			
รวม						**3.02**	**0.385**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประวัติศาสตร์ สังคม และวัฒนธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.02 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกประกอบด้วยวิชาประวัติศาสตร์พรรคคอมมิวนิสต์เวียดนาม (History of Vietnam Communist Party) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือวิชานโยบายการปฏิวัติของพรรคคอมมิวนิสต์เวียดนาม (Revolutionary Policy of the Vietnam Communist Party) อยู่ในระดับปานกลาง คิดค่าเฉลี่ย

เป็น 3.10 และลำดับที่สามคือประวัติศาสตร์เศรษฐกิจ(Economical History)อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มปรัชญา)

กลุ่มปรัชญา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. General Philosophy	18	32	134	72	44	2.69	1.041	ปานกลาง
	6.00	10.70	44.70	24.00	14.70			
2. Tourism philosophy	18	43	94	92	53	2.60	1.115	ปานกลาง
	6.00	14.30	31.30	30.70	17.70			
3.Ho Chi Minh's Thoughts	18	52	145	58	27	2.92	0.982	ปานกลาง
	6.00	17.30	48.30	19.30	9.00			
4. Philosophical Essay (assignment)	23	32	121	86	38	2.72	1.064	ปานกลาง
	7.70	10.70	40.30	28.70	12.70			
5. Principles of Mark – Lenin Philosophy I	10	34	75	118	63	2.72	1.064	ปานกลาง
	3.30	11.30	25.00	39.30	21.00			
6. Principles of Mark – Lenin Philosophy II	14	20	109	90	67	2.41	1.052	น้อย
	4.70	6.70	36.30	30.00	22.30			
7. C. Mark – V.I. Lenin Philosophy	16	30	97	90	67	2.46	1.104	น้อย
	5.30	10.00	32.20	30.00	22.30			
รวม						**2.65**	**0.173**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มปรัชญา ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.65ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกประกอบด้วย วิชาหลักคิดของโฮจิมินห์ (Ho Chi Minh's Thoughts) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.92 รองลงมาคือวิชาการเขียนเชิงปรัชญา (Philosophical Essay (assignment)) และวิชาหลักปรัชญามาร์ก-เลนิน(Principles of Mark – Lenin Philosophy)อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.72 และลำดับที่สามคือวิชาหลักปรัชญาทั่วไป (General Philosophy) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.69 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์)

กลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Statistics	8	42	113	70	67	2.51	1.074	น้อย
	2.70	14.00	37.70	23.30	22.30			
2. Tourism in Statistics	52	73	114	44	17	3.33	1.098	ปานกลาง
	17.30	24.30	38.00	14.70	5.70			
3 . Probability and Statistics	52	112	100	28	8	3.67	0.970	มาก
	17.30	37.30	33.30	9.30	2.70			
4. Probability Theory and Statistics	18	88	107	66	21	3.05	1.017	ปานกลาง
	6.00	29.30	35.70	22.00	7.00			
5. Business Statistics	24	66	101	78	31	2.91	1.100	ปานกลาง
	8.00	22.00	33.70	26.00	10.30			
6. Advance Mathematics	46	71	90	72	21	3.16	1.161	ปานกลาง
	15.30	23.70	30.00	24.00	7.00			
7. Advanced Mathematics I	38	65	79	85	33	2.97	1.204	ปานกลาง
	12.70	21.70	26.30	28.30	11.00			
8. Advanced Mathematics II	30	45	97	95	33	2.81	1.130	ปานกลาง
	10.00	15.00	32.30	31.70	11.00			
9. Calculus	32	47	97	87	37	2.83	1.159	ปานกลาง
	10.70	15.70	32.30	29.00	12.30			
รวม						**3.03**	**0.334**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสถิติและคณิตศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.03 ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือวิชาความน่าจะเป็นและสถิติ(Probability and Statistics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือวิชาสถิติเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism in Statistics) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.33 และวิชาคณิตศาสตร์ขั้นสูง (Advance Mathematics) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.16

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มคอมพิวเตอร์)

กลุ่มคอมพิวเตอร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Computer Science	58	77	116	22	27	3.39	1.147	ปานกลาง
	19.30	25.70	38.70	7.30	9.00			
รวม						**3.39**	**1.147**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มคอมพิวเตอร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนามกำหนดให้วิชาความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ (Introduction to Computer Science) อยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.39

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introductory Science Tourism	81	93	79	30	17	3.64	1.147	มาก
	27.00	31.00	26.30	10.00	5.70			
2. Tourism and Environment	113	86	76	8	17	3.90	1.114	มาก
	37.70	28.70	25.30	2.70	5.70			

กลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Tourism Geography	136	92	58	14	0	4.17	0.899	มาก
	45.30	30.70	19.30	4.70	0.00			
รวม						**3.90**	**0.265**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 ทั้งนี้ สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้ดังนี้ โดยลำดับแรกคือวิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Geography) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือการท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม (Tourism and Environment) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 และวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวิทยาศาสตร์ (Introductory Science Tourism) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา)

กลุ่มสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Tourism Psychology	155	71	66	8	0	4.24	0.007	มากที่สุด
	51.70	23.70	22.00	2.70	0.00			
2. Tourists Psychology	150	110	32	8	0	4.34	0.774	มากที่สุด
	50.00	36.70	10.00	2.70	0.00			
3. Sociology	144	100	38	18	0	4.23	0.892	มากที่สุด
	48.00	33.30	12.70	6.00	0.00			
รวม						**4.27**	**0.061**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า วิชา

จิตวิทยาการท่องเที่ยว (Tourism Psychology)อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.34รองลงมาคือวิชาจิตวิทยานักท่องเที่ยว (Tourists Psychology) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24และวิชาสังคมวิทยา (Sociology) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาสุขภาพ)

กลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาสุขภาพ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Physical Education	20	76	107	74	23	2.99	1.038	ปานกลาง
	6.70	25.30	35.70	24.70	7.70			
2. Defense Education	42	67	100	56	35	3.08	1.198	ปานกลาง
	14.00	22.30	33.30	18.70	11.70			
รวม						**3.04**	**0.045**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มกลุ่มสุขศึกษา พละศึกษา และการพัฒนาสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หรือคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.04 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับวิชาที่มีค่าเฉลี่ยสูง พบว่าวิชาการป้องกันตัว (Defense Education) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.08 และรองลงมาคือวิชาพละศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.99 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจ)

กลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Tourism and Hospitality	38	81	95	53	33	3.13	1.176	ปานกลาง
	12.70	27.00	31.70	17.70	11.00			
2. Introductory Accommodation Business	145	97	50	2	6	4.24	0.894	มากที่สุด
	48.30	32.30	16.70	0.70	2.00			
รวม						**3.68**	**0.555**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและระบบธุรกิจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.68 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับวิชาที่มีค่าเฉลี่ยสูง พบว่าวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก (Introductory Accommodation Business) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24 และรองลงมาคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการท่องเที่ยวและการบริการ(Introduction to Tourism and Hospitality) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.13 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม)

กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Culture and Tourism	162	84	46	2	6	4.31	0.897	มากที่สุด
	54.00	28.00	15.30	0.70	2.00			
2. Tourism Culture	162	70	48	20	0	4.25	0.953	มากที่สุด
	54.00	23.30	16.00	6.70	0.00			
รวม						**4.28**	**0.030**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของ

บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.28 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับวิชาที่มีค่าเฉลี่ยสูง พบว่าวิชาวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว (Culture and Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.31 และรองลงมาคือวิชาวัฒนธรรมการท่องเที่ยว (Tourism Culture) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.25 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม)

กลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Environment and Ecotourism	168	60	56	16	0	4.27	0.944	มากที่สุด
	56.00	20.00	18.70	5.30	0.00			
รวม						**4.27**	**0.944**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนาม ให้ความเห็นเกี่ยวกับวิชาสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Environment and Ecotourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.27

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ)

กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. International Tourism	141	99	48	12	0	4.23	0.860	มากที่สุด
	47.00	33.00	16.00	4.00	0.00			
2. Multinational Business	165	67	60	8	0	4.30	0.876	มากที่สุด
	55.00	22.30	20.00	2.70	0.00			

กลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Multicultural Management	103	77	88	32	0	3.84	1.020	มาก
	34.30	25.70	29.30	10.70	0.00			
รวม						**4.12**	**0.248**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยวในภูมิภาคและนานาชาติ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.12 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนาม ให้วิชาธุรกิจข้ามชาติ(Multinational Business) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือวิชาการท่องเที่ยวนานาชาติ (International Tourism) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.23 และลำดับที่สามคือวิชาการจัดการพหุวัฒนธรรม (Multicultural Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย)

กลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Festival and Event Management	111	89	86	8	6	3.97	0.972	มาก
	37.00	29.70	28.70	2.70	2.00			
2. Meeting Management	140	90	60	10	0	4.20	0.873	มาก
	46.70	30.00	20.00	3.30	0.00			
3. International Management	117	99	64	20	0	4.04	0.933	มาก
	39.00	33.00	21.30	6.70	0.00			
รวม						**4.07**	**0.096**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยวกับประเด็นร่วมสมัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 ทั้งนี้นักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนาม ให้วิชาการจัดการการประชุม (Meeting

Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือวิชาการจัดการนานาชาติ (International Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 และลำดับที่สามคือวิชาการจัดการนิทรรศการและเทศกาล (Festival and Event Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มงานบริหาร)

กลุ่มงานบริหาร	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Service Delivery Administration	92	98	84	26	0	3.85	0.956	มาก
	30.70	32.70	28.00	8.70	0.00			
2. Lobby Area Administration	79	70	119	26	6	3.63	1.027	มาก
	26.30	23.30	39.70	8.70	2.00			
3. Bedroom Area Administration	70	84	120	16	10	3.63	1.005	มาก
	23.30	28.00	40.00	5.30	3.30			
4. Logistics Area in hotel Administration	87	79	102	22	10	3.70	1.067	มาก
	29.00	26.30	34.00	7.30	3.30			
5. Restaurants Business Administration	73	93	106	22	6	3.68	0.986	มาก
	24.30	31.00	35.30	7.30	2.00			
6. Organizational Behavior	99	91	98	8	4	3.91	0.937	มาก
	33.00	30.30	32.70	2.70	1.30			
7. Festivals and Events Organizing	78	84	106	32	0	3.69	0.974	มาก
	26.00	28.00	35.30	10.70	0.00			
รวม						**3.73**	**0.101**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มงานบริหารภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.73 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ลำดับแรกคือวิชาพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือวิชาการบริหารและธุรกิจการบริการจัดส่ง (Service Delivery Administration) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.85 และลำดับที่สามคือวิชาการบริหารการโรงแรมและธุรกิจขนส่ง (Logistics Area in Hotel Administration) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว)

กลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Development of Management Skills	113	83	92	12	0	3.99	0.920	มาก
	37.70	27.70	30.70	4.00	0.00			
2. Tourism Policy and Planning	113	101	68	18	0	4.03	0.919	มาก
	37.70	33.70	22.70	6.00	0.00			
3. Tourism Business Administrator	81	71	122	26	0	3.69	0.965	มาก
	27.00	23.70	40.70	8.70	0.00			
รวม						**3.90**	**0.152**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวางแผนและนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.90 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้ดังนี้ ลำดับแรกคือวิชาการวางแผนและนโยบายทางการท่องเที่ยว (Tourism Policy and Planning) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมาคือวิชาการพัฒนาทักษะการจัดการ (Development of Management Skills) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.99 และลำดับที่สามคือวิชาการบริหารงานธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business Administrator) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.69 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มท่องเที่ยว)

กลุ่มการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Travel Management	119	57	108	16	0	3.93	0.984	มาก
	39.70	19.00	36.00	5.30	0.00			

กลุ่มการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. Introductory Tour Business	127	81	80	12	0	4.08	0.920	มาก
	42.30	27.00	26.70	4.00	0.00			
3. Tourism and Hospitality Marketing	115	71	106	8	0	3.98	0.920	มาก
	38.30	23.70	35.30	2.70	0.00			
4. Tourism Marketing	137	67	82	8	6	4.07	1.008	มาก
	45.70	22.30	27.30	2.70	2.00			
5. Destination Marketing and Management	150	66	58	20	6	4.11	1.063	มาก
	50.00	22.00	19.30	6.70	2.00			
6. Tourism Routes	122	96	70	12	0	4.09	0.891	มาก
	40.70	32.00	23.30	4.00	0.00			
7. Consumer Behavior	133	71	86	4	6	4.07	0.981	มาก
	44.30	23.70	28.70	1.30	2.00			
8. Tour Guiding	93	103	82	16	6	3.87	0.981	มาก
	31.00	34.30	27.30	5.30	2.00			
9. Professional Tourist Guide	135	105	56	4	0	4.24	0.798	มากที่สุด
	45.00	35.00	18.70	1.30	0.00			
รวม						**4.05**	**0.103**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.05 ทั้งนี้สามารถเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้ดังนี้ ลำดับแรกคือวิชามัคคุเทศก์มืออาชีพ (Professional Tourist Guide) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.24รองลงมาคือวิชาการจัดการและการตลาดเพื่อการออกแบบการเดินทางท่องเที่ยว (Destination Marketing and Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.11และลำดับที่สามคือวิชาการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยว (Tourism Routes)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.09 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว)

กลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introduction to Management	146	80	64	10	0	4.21	0.891	มากที่สุด
	48.70	26.70	21.30	3.30	0.00			
2. School of Management	81	85	100	24	10	3.68	1.059	มาก
	27.00	28.30	33.30	8.00	3.30			
3. Management Studies	54	100	100	36	10	3.51	1.026	มาก
	18.00	33.30	33.30	12.00	3.30			
4. Tourism Service Quality Management	72	75	99	48	6	3.53	1.083	มาก
	24.00	25.00	33.00	16.00	2.00			
5. Principles of Marketing	98	96	80	20	6	3.87	1.013	มาก
	32.70	32.00	26.70	6.70	2.00			
6. Basic Marketing	92	112	84	12	0	3.95	0.864	มาก
	30.70	37.30	28.00	4.00	0.00			
7. Marketing Offices	111	80	89	20	0	3.94	0.966	มาก
	37.00	26.70	29.70	6.70	0.00			
8. Marketing Services	121	43	100	30	6	3.81	1.134	มาก
	40.30	14.30	33.30	10.00	2.00			
9. Tourism Enterprise Management	101	97	82	20	0	3.93	0.935	มาก
	33.70	32.30	27.30	6.70	0.00			
10. Customer Relationship Management	85	109	86	20	0	3.86	0.906	มาก
	28.30	36.30	28.70	6.70	0.00			
11. Strategic Management	100	108	70	22	0	3.95	0.928	มาก
	33.30	36.00	23.30	7.30	0.00			
รวม						**3.84**	**0.194**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการจัดการและการตลาดท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.84 ทั้งนี้หากเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดพบว่า ลำดับแรกคือวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ (Introduction to Management) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือวิชาการตลาดเบื้องต้น (Basic Marketing)และวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.95 เท่ากัน และลำดับที่สามคือวิชาการตลาดในสำนักงาน (Marketing Offices) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มโรงแรม)

กลุ่มโรงแรม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Introductory Accommodation Business	101	97	94	8	0	3.97	0.871	มาก
	33.70	32.30	31.30	2.70	0.00			
2. Operational Practices in Hotel	134	78	66	16	6	4.06	1.030	มาก
	44.70	26.00	22.00	5.30	2.00			
3. Hotel Business Management	135	95	58	12	0	4.18	0.880	มาก
	45.00	31.70	19.30	4.00	0.00			
4. Hospitality Management	129	83	70	18	0	4.08	0.949	มาก
	43.00	27.70	23.30	6.0	0.00			
รวม						**4.07**	**0.075**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มโรงแรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 ทั้งนี้หากเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดจากความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาในประเทศเวียดนาม พบว่า วิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel Business Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือวิชาการจัดการธุรกิจการบริการ (Hospitality Management) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.08 ถัดมาคือวิชาการฝึกปฏิบัติการทางโรงแรม (Operational Practices in Hotel) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.06 และวิชาการความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก (Introductory Accommodation Business) อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.97ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์)

กลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Human Resources Management	127	77	78	18	0	4.04	0.962	มาก
	42.30	25.70	26.00	6.00	0.00			
รวม						**4.04**	**0.962**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 ทั้งนี้วิชาที่นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมากคือวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 นั่นเอง

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มบัญชี)

กลุ่มบัญชี	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Principles of Accounting	99	111	76	14	0	3.98	0.879	มาก
	33.00	37.00	25.30	4.70	0.00			
2. Management Accounting	55	98	105	38	4	3.54	0.975	มาก
	18.30	32.70	35.00	12.70	1.30			
รวม						**3.76**	**0.22**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มบัญชี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 ทั้งนี้วิชาที่นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือวิชาหลักการบัญชี (Principles of Accounting) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือวิชาการจัดการบัญชี (Management Accounting) โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.54 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มการเงิน)

กลุ่มการเงิน	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Financial Management	610	86	115	32	6	3.55	0.996	มาก
	20.30	28.7	38.30	10.70	2.00			
2. Financial Accounting	94	86	94	26	0	3.83	0.973	มาก
	31.30	28.70	31.30	8.70	0.00			
3. Financial Management	71	107	90	32	0	3.72	0.943	มาก
	23.70	35.70	30.00	10.70	0.00			
4. Finance Derivatives	56	109	85	50	0	3.57	0.977	มาก
	18.70	36.30	28.30	16.70	0.00			
รวม						**3.67**	**0.115**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มการเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 ทั้งนี้วิชาที่นักเรียนและนักศึกษาจัดให้อยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ วิชาการบัญชีการเงิน (Financial Accounting) คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management)คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 ถัดมาคือ วิชาอนุพันธ์ทางการเงิน (Finance Derivatives) คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.57 และลำดับสุดท้ายคือวิชาการจัดการการเงิน (Financial Management) คิดเป็นค่าเฉลี่ยคือ 3.55 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์)

กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Economic Sector	45	85	96	60	14	3.29	1.091	ปานกลาง
	15.00	28.30	32.00	20.00	4.70			
2. C. Mark – V.I. Lenin Economics	35	55	90	70	50	2.85	1.238	ปานกลาง
	11.70	18.30	30.00	23.30	16.70			

กลุ่มเศรษฐศาสตร์	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. Macroeconomics	31	89	81	72	27	3.08	1.143	ปานกลาง
	10.30	29.70	27.00	24.00	9.00			
4. Microeconomics	35	105	71	68	21	3.22	1.132	ปานกลาง
	11.70	35.00	23.70	22.70	7.00			
5. Tourism Economics	84	101	69	46	0	3.74	1.030	มาก
	28.00	33.70	23.00	15.30	0.00			
6. Quantitative methods in economics	24	101	101	57	17	3.19	1.020	ปานกลาง
	8.00	33.70	33.70	19.00	5.70			
7. Project on Tourism Economics	52	119	81	36	12	3.54	1.038	มาก
	17.30	39.70	27.00	12.00	4.00			
8. Project on Political Economics	41	72	89	75	23	3.11	1.156	ปานกลาง
	13.70	24.00	29.70	25.00	7.70			
9. Political Economics	25	75	81	91	27	2.94	1.123	ปานกลาง
	8.70	25.00	27.00	30.30	9.00			
10. Econometrics	51	56	74	90	29	3.03	1.428	ปานกลาง
	17.00	18.70	24.70	30.00	9.70			
รวม						**3.20**	**0.256**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.20 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเศรษฐศาสตร์การท่องเที่ยว (Tourism Economics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือวิชาเศรษฐศาสตร์เพื่อโครงการท่องเที่ยว (Project on Tourism Economics) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.54 และลำดับที่สามคือวิชาภาคส่วนทางด้านเศรษฐกิจ (Economic Sector) อยู่ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว)

กลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Business Law	97	66	104	24	9	3.72	1.091	มาก
	32.30	22.00	34.70	8.00	3.00			
2. Introductory Laws	57	58	120	50	15	3.31	1.109	ปานกลาง
	19.00	19.30	40.00	16.70	5.00			
3. General Law	57	58	138	34	13	3.37	1.051	ปานกลาง
	19.00	19.30	46.00	11.30	4.30			
4. Law in Tourism Business	114	84	80	16	6	3.95	1.020	มาก
	38.00	28.00	26.70	5.30	2.00			
5. Economic law	81	84	82	40	13	3.60	1.145	มาก
	27.00	28.00	27.30	13.30	4.30			
6. Cooperate Law	78	103	74	32	13	3.67	1.104	มาก
	26.00	34.30	24.70	10.70	2.30			
รวม						**3.60**	**0.216**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มกฎหมายการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.60 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชากฎหมายในธุรกิจการท่องเที่ยว (Law in Tourism Business) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือวิชากฎหมายธุรกิจ (Business Law) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.72 และลำดับที่สามคือวิชากฎหมายองค์กร (Cooperate Law) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.67 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Information System Management in Tourism	78	94	112	10	6	3.76	0.944	มาก
	26.00	31.30	37.30	3.30	2.00			
2. General information	35	74	122	58	11	3.21	1.006	ปานกลาง
	11.70	24.70	40.70	19.30	3.70			
3. Technology for Hotel-Restaurant	103	75	104	18	0	3.88	0.958	มาก
	34.30	25.00	34.70	6.00	0.00			
4. Applied Informatics	72	112	68	48	0	3.69	1.008	มาก
	24.00	37.30	22.70	16.00	0.00			
5. General Informatics	42	98	94	60	6	3.07	1.018	ปานกลาง
	14.00	32.70	31.30	20.00	2.00			
6. Informational System Overview	45	64	110	64	17	3.19	1.106	ปานกลาง
	15.00	21.30	36.70	21.30	5.70			
7. Management Information System	38	89	110	46	17	3.28	1.052	ปานกลาง
	12.70	29.70	36.70	15.30	5.70			
รวม						**3.44**	**0.302**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.44 ทั้งนี้หากพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่า 3 ลำดับแรก ประกอบด้วยวิชาเทคโนโลยีเพื่อการโรงแรมและภัตตาคาร (Technology for Hotel-Restaurant) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.88 รองลงมาคือวิชาการจัดการข้อมูลข่าวสารในธุรกิจท่องเที่ยว (Information System Management in Tourism) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 และลำดับที่สามคือวิชาข้อมูลเชิงประยุกต์ (Applied Informatics) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 ตามลำดับ

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (กลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว)

กลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยว	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. Marketing Research	96	89	82	26	7	3.80	1.056	มาก
	32.00	29.70	27.30	8.70	2.30			
2. Tourism Research Methodology	79	112	87	22	0	3.83	0.905	มาก
	26.30	37.30	29.00	7.30	0.00			
3. Research Methodology in Economics	61	85	107	30	17	3.48	1.096	มาก
	20.30	28.30	35.70	10.00	5.70			
4. Protect Graduate Internship Report	83	99	77	20	21	3.68	1.153	มาก
	27.70	33.00	25.70	6.70	7.00			
รวม						**3.70**	**0.138**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่านักเรียนและนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศเวียดนาม มีระดับความคิดเห็นต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มหัวข้อพิเศษ/วิจัยเพื่อการท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.70 ทั้งนี้หากเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด พบว่าวิชาระเบียบวิธีวิจัยเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism Research Methodology) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือการวิจัยทางการตลาด (Marketing Research) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.80 ถัดมาคือวิชาการเขียนรายงานโครงการการฝึกปฏิบัติงานระดับบัณฑิต (Protect Graduate Internship Report) อยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่3.68 และลำดับสุดท้ายคือวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์ (Research Methodology in Economics) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.48 ตามลำดับ

แสดงจำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเพศ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	12	10.90	98	89.10
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	9	8.50	97	91.50
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	6	25.00	18	75.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	12	100.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	24	100.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	6	25.00	18	75.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงเลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 และเพศชาย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงพบว่าเพศหญิงมีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 พบว่าเพศชายมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน พบว่าเพศหญิงมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ พบว่ามีเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็น สาสมารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย พบว่ามีเพศหญิง 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเพศ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	17	13.20	112	86.80
2. มาก	16	9.40	155	90.60

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเพศหญิงมีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษามากกว่าเพศชาย ในระดับปานกลาง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 86.80 และเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 ในระดับมาก พบว่าเพศหญิงจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 90.60 และเพศชาย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามอายุ

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	19 ปี		20 ปี		21 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	0	0.00	74	67.30	36	32.70
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	6	5.70	87	82.10	13	12.30
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	6	25.00	18	75.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	0	0.00	12	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	0	0.00	18	75.00	6	25.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	6	25.00	18	75.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าอายุ 20 ปี เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30และอายุ 21 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อย 32.70 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย พบว่าอายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 อายุ 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 และอายุ 21 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.30 ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง พบว่าอายุ 19 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน อายุ 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ อายุ 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย อายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 อายุ 20 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 75

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามอายุ

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	19 ปี		20 ปี		21 ปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	6	4.70	104	80.6	19	14.70
2. มาก	12	70.00	123	71.9	36	21.10

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าอายุ 19 ปี มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 70 อายุ 20 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 อายุ 21ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ใน

ระดับปานกลาง อายุ 19 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70 อายุ 20 ปี จำนวน 104 คิดเป็นร้อยละ 80.60 และอายุ 21 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.70

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	6.01 – 7.00		7.01 – 8.00		8.01 – 9.00		9.01 - 100	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	8	7.30	74	67.3	22	20.00	6	5.50
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	14	13.2	90	84.9	2	1.90	0	0.00
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	12	50.0	12	50.0	0	0.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	6	50.0	6	50.0	0	0.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	2	8.30	22	91.7	0	0.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศง่าย	6	25	6	25	6	25	6	25

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 เกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ7.30 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ84.90 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ1.90ในประเด็นเมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูงเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ50 และเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ50ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ50 และเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ50ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการเกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน22 คนคิดเป็นร้อยละ91.70 และเกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ และในประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ25 เกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ25 และเกรดเฉลี่ย 9.01-10.00จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 25

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามเกรดเฉลี่ยสะสม

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	6.01 – 7.00		7.01 – 8.00		8.01 – 9.00		9.01 - 100	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ปานกลาง	30	23.3	80	62	13	10.10	6	4.70
2. มาก	18	10.5	130	76	17	9.90	6	3.50

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ในระดับปานกลาง เกรดเฉลี่ย 7.01-8.00 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 62 เกรดเฉลี่ย 6.01-7.00 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และเกรดเฉลี่ย 8.01-9.00 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

จำนวนและค่าร้อยละของเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำแนกตามชั้นปี

เหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความสนใจพิเศษส่วนบุคคล	98	89.10	12	10.90
2. เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย	99	93.40	7	6.60
3. เมื่อทำงานการโรงแรมและการท่องเที่ยวจะมีรายได้สูง	24	100.00	0	0.00
4. การแนะนำจากเพื่อน	12	100.00	0	0.00
5. มีจิตใจรักการบริการ	24	100.00	0	0.00
6. สามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย	24	100.00	0	0.00

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 2 เลือกเหตุผลของการเข้าศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเด็นความสนใจพิเศษส่วนบุคคล จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 89.10 และชั้นปี 3 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.90 ในประเด็นเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วหางานได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 93.40 และชั้นปี 3 จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ในประเด็นการแนะนำจากเพื่อน ชั้นปี 2 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ในประเด็นมีจิตใจรักการบริการ ชั้นปี 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และประเด็นสามารถไปทำงานต่างประเทศได้ง่าย ชั้นปี 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จำนวนและค่าร้อยละของความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาจำแนกตามชั้นปี

ความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษา	ชั้นปี 2		ชั้นปี 3	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อย	0	0.00	0	0.00
2. ปานกลาง	120	93.00	9	7.00
3. มาก	161	94.20	10	5.80

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าชั้นปี 2 มีความภูมิใจในสาขาวิชาที่กำลังศึกษาในระดับมาก จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 94.20 และชั้นปี 3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ในระดับปานกลาง ชั้นปี 2 จำนวน 120 คน ร้อยละ 93 และชั้นปี 3จำนวน 9 คน ร้อยละ 7

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามของนักเรียนและนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม

1.ต้องการให้หลักสูตรเน้นการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้มากขึ้น และจัดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศที่สาม เช่น ภาษาไทย ภาษาอินโดนีเซีย และภาษาเขมร

2.ต้องการให้หลักสูตรเพิ่มตารางการฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น รวมทั้งจัดทำโครงการความร่วมมือในการส่งนักศึกษาไปฝึกงานในต่างประเทศด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้กับนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

3. สำหรับการเรียนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษนั้น พวกเราอยากให้หลักสูตรเน้นการจัดการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์เจ้าของภาษาและจัดตั้งศูนย์เพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนมีโอกาสได้ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนกับอาจารย์เจ้าของภาษาโดยตรง

4.ฉันอยากฝึกงานให้มากขึ้นและต้องการให้หลักสูตรสนับสนุนให้นักศึกษาไปฝึกงานต่างประเทศมากขึ้น

5.อยากให้หลักสูตรเพิ่มเติมเนื้อหารายวิชาเรียนให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะรายวิชาที่มีความทันสมัยและกำลังเป็นกระแสในประเทศเวียดนาม เช่น วิชาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ วิชาการจัดงานประชุมสัมมนานาชาติ (International MICE) และวิชาการบริการอาหารบนเรือสำราญ เป็นต้น

6.หลักสูตรควรทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมเพื่อ 1) ได้พนักงานผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆมาสอนภาคปฏิบัติในชั้นเรียนมากกว่านี้ และ 2) เพื่อสร้างโอกาสให้กับนักศึกษาได้สามารถเข้าไปฝึกปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

7.มีแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศด้วย

8. ฉันอยากไปฝึกงานในโรงแรมและอยากให้หลักสูตรจัดโครงการทัศนศึกษาในราคาถูกๆ ให้กับนักศึกษา

บทที่ 6

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

ในบทนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมที่มีต่อพนักงานในบริษัทนำเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ทั้งนี้จำแนกข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการออกเป็นประเทศได้ ดังนี้

ประเทศกัมพูชา ผู้วิจัยสัมภาษณ์บริษัท 2World Travel (Cambodia) Ltd บริษัท Angkor 7th Travel Co., Ltd. และบริษัท STB Travel & Tours Co., Ltd. ขณะที่ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย โรงแรม The Privilege Floor @ Borei โรงแรม Angkor Heritage Suites Hotel โรงแรม Belmond La Residence d'Angkor

ประเทศลาว ผู้วิจัยสัมภาษณ์ บริษัท Champa Lao Travel บริษัท Exotissimo Travel Laos และบริษัท Asian Trail Lao Co.,Ltd ขณะที่ธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย โรงแรม Don Chan Palace Hotel โรงแรม Green Park Boutique Hotel และโรงแรม Settha Palace Hotel

ประเทศเมียนมาร์ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ บริษัท Royal Colorful Land Travels and Tours บริษัท Good News Travels และบริษัท Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd ขณะที่ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย โรงแรม Belmond Governor's Residence และโรงแรม Bayview - the beach resort ประเทศเวียดนาม ผู้วิจัยสัมภาษณ์ บริษัท Hanoitourist บริษัท Công ty du lịch Vietravel โรงแรม Sofitel Legend Metropole และโรงแรม Park Hyatt

ผลการศึกษามี ดังนี้

6.1 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อที่มีต่อบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในประเทศกัมพูชา

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 3 ของประเทศกัมพูชา รองจากภาคอุตสาหกรรมการเกษตรและอัญมณี นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 ภาวะเศรษฐกิจของกัมพูชาเริ่มดีขึ้นเมื่อ สงครามภายในประเทศสงบลง และดำเนินการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ โดยการเปิดการค้าระหว่างประเทศมากขึ้น สนับสนุนการท่องเที่ยว พัฒนา ศักยภาพการผลิต พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากต่างชาติในปัจจุบันเศรษฐกิจกัมพูชามีการขยายตัวเพิ่มขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2554 และปี พ.ศ. 2555 การเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) ของกัมพูชาเพิ่มสูงถึงร้อยละ 7.1 และร้อยละ 6.5 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าการเจริญเติบโตของ GDP กลุ่มอาเซียนที่มีการเติบโตเฉลี่ยเพียงร้อยละ 5.2 นอกจากนี้ นักลงทุนต่างชาติยังให้ความสนใจที่จะเข้าไปลงทุนในกัมพูชาเพิ่มขึ้น เพราะกัมพูชาเป็นประเทศที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ การเมืองในปัจจุบันมีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ ประกอบกับนโยบายส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศของรัฐบาลกัมพูชาซึ่งให้สิทธิประโยชน์หลายประการแก่โครงการลงทุนจากต่างประเทศที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน ตลอดจนอัตราค่าจ้างแรงงานที่อยู่ในระดับต่ำราว 61

ดอลลาร์สหรัฐต่อเดือน จึงทำให้ประเทศกัมพูชากลายเป็นประเทศเป้าหมายที่ชาวต่างชาติสนใจเข้าไปลงทุนเพิ่มขึ้น ในระหว่างเดือนมกราคมจนถึงกันยายน พ.ศ. 2555 มีการจดทะเบียนธุรกิจใหม่โดยชาวกัมพูชาและต่างชาติทั้งหมด 2,606 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11.6 เมื่อเปรียบเทียบจากปีที่ผ่านมา โดยที่ธุรกิจใหม่นี้ส่วนใหญ่จะเป็นประเภทเสื้อผ้า การก่อสร้าง และการค้า (World Travel & Tourism, 2008)

อนึ่ง ประเทศกัมพูชาเปิดเสรีทางการตลาดทั้งในส่วนภูมิภาคและระดับโลก ดังเห็นได้จากการเข้าร่วมเป็นสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations: ASEAN) ซึ่งสมาชิกอาเซียนได้ตกลงกันที่จะจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 เพื่อที่จะให้อาเซียนรวมกันเป็นตลาดเดียว และมีฐานการผลิตร่วมกันระหว่างสมาชิกอาเซียน นอกจากนี้กัมพูชายังได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในองค์การระหว่างประเทศที่สำคัญ เช่น องค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) และองค์การแรงงานสากล (International Labour Organization: ILO)

นอกจากนี้ ประเทศกัมพูชายังเป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ เช่น อัญมณีเหล็ก ฟอสเฟต ซิลิคอน ถ่านหิน แมงกานีส น้ำมัน แก๊ส และไม้สัก อีกทั้งเป็นแหล่งประมงน้ำจืดที่สำคัญและใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ คือ บริเวณรอบทะเลสาบโตนเล (Tonle Sap) หรือทะเลสาบเขมร ขณะเดียวกันก็เป็นแหล่งเพาะข้าวและพืชเศรษฐกิจสำคัญที่สุดของกัมพูชา พื้นที่เกษตรกรรม ตลอดจนพืชเศรษฐกิจสำคัญที่นิยมปลูกรอบบริเวณโตนเลสาบ ได้แก่ ยางพารา และพริกไทย มากไปกว่านั้นคือยังเป็นแหล่งทรัพยากรป่าไม้ด้วย เพราะปัจจุบันกัมพูชามีพื้นที่ป่าไม้ร้อยละ 60 ของพื้นที่ทั้งประเทศ ทรัพยากรป่าไม้มีสภาพค่อนข้างอุดมสมบูรณ์ ทั้งในพื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญของกัมพูชา นอกจากป่าไม้บริเวณเทือกเขาดงรักทางภาคเหนือ และเทือกเขาช้างทางภาคตะวันตก และพื้นที่ป่าไม้ทางภาคตะวันออกแล้ว บริเวณพื้นที่น้ำท่วมถึงโตนเลสาบรวมถึงป่าชายเลนและป่าไม้ในพื้นที่ชุ่มน้ำบริเวณลุ่มน้ำโตนเลสาบก็เป็นพื้นที่ป่าไม้ที่สำคัญ

อย่างไรก็ตาม พื้นที่ป่าไม้ของกัมพูชาได้เริ่มลดลงอย่างน่าเป็นห่วงจากอัตราการ ตัดไม้ทำลายป่าสูงถึง 300,000 เฮกตาร์ต่อปี เพื่อทำการค้าและนำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงสำหรับหุงต้มในครัวเรือน เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ โตนเลสาบจัดเป็นแหล่งท่องเที่ยว ที่มีศักยภาพสูงในการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมเดินทางไปชมความสวยงามของทะเลสาบและทัศนียภาพ โดยรอบรวมทั้งวิถีชีวิตของชาวบ้านที่อาศัยอยู่ในบริเวณดังกล่าว นอกจากนี้โตนเลสาบยังเป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ และมีระบบนิเวศน์ที่อุดมสมบูรณ์ อีกทั้งยังมีพันธุ์ไม้และสัตว์บางชนิดที่พบเห็นได้เฉพาะบริเวณโตนเลสาบ จึงถือเป็นจุดดึงดูดการท่องเที่ยวที่สำคัญอีกแห่งหนึ่งของกัมพูชา (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป., น.25-29)

ข้อมูลสถิติการท่องเที่ยวอาเซียน เผยว่า ในปี 2558 ประเทศกัมพูชามีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศสูงถึง 4,775,231 คน โดยเฉลี่ยนักท่องเที่ยวจำนวนดังกล่าวนี้จะพำนักในประเทศกัมพูชาประมาณ 6.80 วัน ทั้งนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวเอเชียซึ่งมีทั้งสิ้น 3,558,728 คน รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวจากยุโรป พบทั้งสิ้น 719,134 คน ถัดมาคือนักท่องเที่ยวจากทวีปอเมริกา มีจำนวนทั้งสิ้น 315,526 คน รองลงมาคือนักท่องเที่ยวจากโอเชียเนีย มีจำนวนทั้งสิ้น 157,960 คน ลำดับถัดมาคือนักท่องเที่ยวจากกลุ่มตะวันออกกลาง มีทั้งสิ้น 14,645 คน และ

สุดท้ายคือกลุ่มนักท่องเที่ยวจากแถบแอฟริกา ทั้งสิ้น 9,238 คน (ASEAN Tourism organization: NTOs, 2016) ทั้งนี้นักท่องเที่ยวทั้งหมดส่วนใหญ่เดินทางเข้ามาเที่ยวภายในประเทศกัมพูชาโดยสายการบินเป็นหลัก ซึ่งจำนวนตัวเลขของนักท่องเที่ยวดังกล่าวส่งผลให้อุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศของประเทศเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังพิจารณาได้จากจำนวนที่นั่งสายการบินขาเข้า ตั้งแต่ปี 2557 ที่พบจำนวนที่นั่งของสายการบินขาเข้าทั้งสิ้น 4,210 ล้านที่นั่ง ในปี 2558 พบเพิ่มขึ้นเป็น 4,490 ล้านที่นั่ง และปี 2559 พบสูงขึ้นต่อเนื่องเป็น 4,846 ล้านที่นั่ง (PATA, 2016)

จากข้อมูลข้างต้นเผยให้เห็นทิศทางการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการที่เกิดขึ้นของประเทศกัมพูชาได้เป็นอย่างดี หากพิจารณาจากจำนวนตัวเลขของนักท่องเที่ยวและปริมาณการเพิ่มขึ้นของจำนวนที่นั่งของสายการเป็นขาเข้าที่เกิดขึ้นตั้งช่วงปี 2557-2559 เป็นต้นมา ก็เท่ากับว่าธุรกิจการท่องเที่ยวและที่พักต้องเติบโตขึ้นไปพร้อมๆอย่างแน่นอน

จากสถานการณ์การเติบโตทางการท่องเที่ยวที่เติบโตดังกล่าวข้างต้น ประเทศกัมพูชาจึงมีความจำเป็นในการเร่งพัฒนาขีดความสามารถของประชากรเพื่อตอบสนองความต้องการของภาคการท่องเที่ยวและบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งเป็นความท้าทายของรัฐบาลกัมพูชาในการพัฒนาการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการให้บริการที่มีคุณภาพ (Quality Service) ซึ่งจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีบุคลากรที่มีความรู้และได้รับการอบรมมาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางบริบทที่การท่องเที่ยวภายในประเทศกัมพูชาที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องดังกล่าวนั้น และเป้าหมายของรัฐบาลกัมพูชาที่ต้องยกระดับมาตรการความปลอดภัยเพื่อความเชื่อมั่นแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว ดังข้อมูลจากสำนักข่าวท้องถิ่นพนมเปญโพสต์ ซึ่งรายงานว่า กระทรวงการท่องเที่ยวกัมพูชา (Ministry of Tourism Cambodia) ประกาศมาตรการใหม่ประกันความปลอดภัยให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางเยือนกัมพูชาโดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีน ซึ่งคำสั่งมาตรการรักษาความปลอดภัยของกระทรวงการท่องเที่ยวมาพร้อมกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น จากข้อมูลของรัฐบาลกัมพูชาที่ระบุว่าในช่วง 7 เดือนแรกของปี 2561 (ม.ค.- ก.ค. 2561) มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเดินทางเข้ามาในกัมพูชาทั้งสิ้น 3.45 ล้านคน เพิ่มขึ้น 11.1% เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

ทั้งนี้ กลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเยือนกัมพูชา กระทรวงการท่องเที่ยวประกาศว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนมากกว่า 1 ล้านคน สำหรับมาตรการความปลอดภัยใหม่ จะคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและติดตามเป็นระยะ ประกอบด้วยปัญหาเกี่ยวกับสภาพอากาศ และการเดินทางของนักท่องเที่ยว ซึ่งมาตรการดังกล่าว มีคำสั่งให้ใช้กล้องรักษาความปลอดภัย หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน และมีสัญลักษณ์เพื่อความปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีการให้คำแนะนำแก่บริษัทนำเที่ยวในการนำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ที่มีความเสี่ยงโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวจีน ขณะที่ในปี 2561 กัมพูชาคาดหวังว่าจะมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวทั้งสิ้น 6.2 ล้านคน เพิ่มเป็น 7 ล้านคนในปี 2563 และได้ตั้งเป้าว่าในปี 2573 จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 14 ล้านคน (ปิยนุช ผิวเหลือง, 2561)

ด้วยเหตุนี้ ประเทศกัมพูชาจึงไม่ต่างจากประเทศสมาชิกอื่นๆของอาเซียนที่ต้องเร่งผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีทักษะความสามารถเพื่อทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการให้สอดคล้องกับอัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวภายในประเทศและในภูมิภาค ดังนั้นเพื่อให้

สามารถตอบสนองความต้องการบุคลากรในจุดนี้ รัฐบาลกัมพูชาโดยกระทรวงศึกษาธิการ (The Ministry of Education, Youth and Sport) จึงได้ปฏิรูประบบการศึกษาของประเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาคุณภาพการศึกษา การปรับปรุงหลักสูตร ตำรา และวิธีการจัดการเรียนการสอน เป็นที่น่าสนใจว่าการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของประเทศกัมพูชานั้นจะมีการเตรียมความพร้อมให้กับนักเรียนมีความรู้เฉพาะลงไปในรายวิชา เพื่อที่นักเรียนจะสามารถเลือกแนวทางการศึกษาต่อได้ว่าจะศึกษาต่อในมหาวิทยาหรือศึกษาต่อในระดับวิทยาลัย ซึ่งมีการจัดรายวิชาการท่องเที่ยว (Tourism) การบัญชี (Accounting) และการจัดการธุรกิจ (Business Management) เป็นรายวิชาเลือกด้วย

การดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างการจัดการเรียนการสอนภายใต้บริบทสังคมของประเทศกัมพูชาข้างต้นนั้น ส่งผลทำให้ปัจจุบันในประเทศกัมพูชาเกิดการก่อตั้งสถาบันการจัดการเรียนการสอนทั้งในระดับอุดมศึกษา และระดับอาชีวศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรหรือสาขาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการหลายแห่งภายในประเทศเพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการเข้าสู่ตลาดแรงงานการท่องเที่ยวและการโรงแรมซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการสูงของหน่วยงานภาคธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรมในหัวเมืองเศรษฐกิจสำคัญๆ เช่น กรุงพนมเปญ กรุงสีหนุวิลล์ จังหวัดเสียมเรียบ จังหวัดพระตะบอง จังหวัดเกาะกง และจังหวัดกัมปงจาม ด้วยเหตุนี้สถานการศึกษาที่เปิดสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศกัมพูชาทั้งระดับอุดมศึกษาจึงนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศกัมพูชาได้เป็นอย่างมากในฐานะองค์กรผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการให้กับประเทศ

ดังนั้น จากข้อมูลการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาข้างต้น จึงน่าสนใจว่าการผลิตบุคลากรท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นภายใต้บริบทประเทศกัมพูชานั้นมีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนอย่างไร และทิศทางการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันมุ่งเน้นในด้านใด และนักเรียนและนักศึกษาเมื่อจบการศึกษาออกไปแล้วนั้นทำงานตรงสายหรือไม่ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมหรือไม่ ผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา คณาจารย์ และนักศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนการสอน และสัมภาษณ์ความคิดเห็นของนักเรียนนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับปริญญาตรี และระดับอาชีวศึกษาพบว่า รูปแบบการเรียนการสอนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการแบ่งเป็นหลักสูตรมหาวิทยาลัย ที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนด้านการจัดการ (Management Focus) กล่าวคือมุ่งเน้นเตรียมบัณฑิตไปทำงานในตำแหน่งผู้บริหาร (Administration and Management Position) ส่วนหลักสูตรสถาบันวิชาชีพ (Vocational Institutes) ที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนด้านทักษะการปฏิบัติเพื่อสร้างความสามารถด้านการบริการ (Service-based capacity building) เช่น สาขาการผสมเครื่องดื่ม (Bartending) และสาขาแม่บ้าน (Housekeeping) หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการที่เปิดสอนจะเน้นที่สาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality Management) หลักสูตรการจัดการธุรกิจการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel and Tour Operator Business Management) และหลักสูตรการจัดการนักท่องเที่ยวและสถานที่ท่องเที่ยว (Visitor and Attraction Management) รองลงมาจะเป็นรายวิชาในกลุ่มวิชาบริหารธุรกิจและกลุ่มวิชาการเงินและเศรษฐศาสตร์ที่มุ่งเตรียม

นักศึกษาให้มีความรู้และทักษะทางปัญญาในด้านการจัดการ (อารีย์ ถิรสัตยาพิทักษ์, 2554, น. 237-238)

ข้อมูลด้านหนึ่งจากการประเมินความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาในประเทศกัมพูชาด้วยแบบสอบถาม พบว่านักเรียนและนักศึกษาส่วนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมส่วนใหญ่สะท้อนความคิดต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรไว้ในภาพรวม ดังนี้

1. ฉันคิดว่าต้องเรียนภาษาอังกฤษให้มากๆ เพราะว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สำคัญต่อการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ และหลักสูตรควรให้นักเรียนนักศึกษาฝึกงานให้มากขึ้น

2. ฉันคิดว่าหลักสูตรทำดีแล้วแต่อยากให้เลือกผู้ฝึกอบรมจากประเทศอื่นๆมาสอนพวกเราให้มากขึ้น

3. ในฐานะที่พวกเราเรียนด้านการบริการและการท่องเที่ยว แต่บางครั้งพวกเราอยากจะเรียนรู้ข้อมูลและความรู้ต่างๆให้มากๆกว่านี้ เพื่อที่ว่าเวลาที่คุณไปทำงานแล้วเจอลูกค้าถามคำถามเยอะๆซึ่งเป็นคำถามที่ไม่คาดคิดและไม่เคยเจอมาก่อน

4. ฉันคิดว่าหลักสูตรดีแล้วแต่ฉันต้องการให้หลักสูตรให้ฝึกงานมากกว่าเรียน เพราะว่าเวลาออกไปฝึกงานฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการในโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวขึ้นมาก

5. พวกเราอยากให้หลักสูตรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภาษาอังกฤษมากๆ มีเวลาให้เรียนภาษาอังกฤษมากๆ เพราะทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษของพวกเราอ่อนมากๆ

6. พวกเราต้องการฝึกสนทนาซักสัปดาห์ละ 3 วัน

7. ฉันคิดว่าหลักสูตรสอนดีแล้วแต่ฉันต้องการฝึกงานให้มากกว่านี้ เพราะว่าการฝึกงานจะช่วยให้ฉันสามารถพัฒนาภาษาอังกฤษและได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น

8. ฉันอยากฝึกงานให้มากขึ้น

9. ฉันอยากมีโอกาสเพื่อไปฝึกงานเพื่อที่จะได้พัฒนาทักษะการทำงานและมีประสบการณ์การทำงานกับโรงแรมที่มีมาตรฐาน

10. ฉันคิดว่านักเรียนและนักศึกษาควรเรียนภาษาอื่นๆบ้าง และถ้าเป็นไปได้ให้นักเรียนและนักศึกษาได้มีโอกาสไปฝึกงานยังต่างประเทศบ้าง

11. ฉันคิดว่านักเรียนควรได้ออกไปฝึกงานยังสถานที่ทำงานจริงๆและถ้าเป็นไปได้นักเรียนและนักศึกษาได้มีโอกาสไปฝึกงานยังต่างประเทศบ้าง

12. ฉันคิดว่านักเรียนควรได้ฝึกงานในสถานที่ทำงานจริงๆและได้ฝึกทำวิจัยในสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว

13. ฉันคิดว่าหลักสูตรนี้ดีแล้ว แต่อยากให้หลักสูตรให้นักศึกษาได้ฝึกงานมากขึ้น

14. สำหรับฉัน การที่จะพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตรควรให้นักเรียนและนักศึกษาได้เรียนภาษาต่างประเทศอื่นๆและไปฝึกออกภาคสนามให้มากขึ้น เพื่อให้นักศึกษามีประสบการณ์มากขึ้น

15. ฉันคิดว่ามหาวิทยาลัยควรจัดและออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติงานมากกว่าการเรียนภาคทฤษฎี มากไปกว่านั้นควรมอบโอกาสและข้อมูลที่เพียงพอแก่นักศึกษา

16. ฉันคิดว่ามหาวิทยาลัยควรผลักดันให้นักศึกษาออกไปฝึกปฏิบัติจริงมากกว่าการเรียนในชั้นเรียนและหลักสูตรเองควรมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อที่รองรับนักศึกษาไปฝึกงานด้วย

17. ฉันคิดว่ายังไม่ดีพอ เพราะพวกเราต้องการให้หลักสูตรอบรมเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวให้มากขึ้น

18. ถ้าเป็นไปได้ อยากให้หลักสูตรจัดตารางการเรียนการสอนในสถานที่จริงที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อที่พวกเราจะได้เข้าใจบริบทการเรียนมากกว่าการศึกษาผ่านตำราเรียนเท่านั้น

19. ในฐานะที่เราเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียน เป็นสิ่งดีแล้วที่เราได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศอาเซียน แต่ความรู้ที่เรากำลังเรียนอยู่แต่ก็ยังคงมีนักเรียนส่วนน้อยขาดความรู้เกี่ยวกับอาเซียน ดังนั้นหลักสูตรควรเพิ่มเติมการเรียนการสอนด้านนี้ให้มากขึ้น

20. หลักสูตรควรให้โอกาสนักเรียนและนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน

21. หลักสูตรควรจัดให้มีการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อที่นักศึกษาจะได้มีทักษะในการทำงานได้จริง

22. เพิ่มโอกาสการฝึกงานกับธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมกับประเทศเพื่อนบ้าน

23. อยากให้จัดการเรียนการสอนที่ประยุกต์ทฤษฎีลงไปในขณะฝึกภาคปฏิบัติงานจริงในภาคสนาม

24. ออกแบบหลักสูตรแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศด้วย

25. เนื้อหาของบางรายวิชายังมีข้อจำกัดในการศึกษา และไม่ตอบสนองต่อการไปปรับใช้ในการทำงาน จึงทำให้นักเรียนและนักศึกษาบางคนเมื่อจบออกไปทำงานมีกระบวนการเรียนรู้และการทำงานล่าช้า

26. ฉันอยากแนะนำให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาไปฝึกงานหรือฝึกปฏิบัติในชั้นเรียนและโรงแรมหรือร้านอาหาร อีกสิ่งหนึ่งอยากให้มหาวิทยาลัยจัดชั้นเรียนพิเศษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆหรือการออกแบบสถานที่ใหม่ๆ

27. ฉันอยากให้มหาวิทยาลัยออกแบบหลักสูตรมีการฝึกปฏิบัติงานมากขึ้นและมีหลักสูตรการแลกเปลี่ยนภายในประเทศและต่างประเทศ

28. ฉันอยากให้มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศให้กับนักเรียนและนักศึกษาเพื่อที่จะให้นักศึกษาสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้

29. ฉันอยากให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนการฝึกงานในต่างประเทศ

30. ฉันอยากไปฝึกงานในประเทศไทยและสหรัฐฯ เพราะว่าฉันรักสองประเทศนี้มาก ถ้าเป็นไปได้ฉันก็อยากให้มหาวิทยาลัยจัดโครงการทัศนศึกษาต่างประเทศเพราะมันจะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับการเรียนรู้ประเทศต่างๆ

31. ฉันอยากให้หลักสูตรจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศที่หลากหลายมากขึ้น เพราะหลักสูตรมีเพียงภาษาอังกฤษ และอยากให้มีโครงการทัศนศึกษาและฉันต้องการให้หลักสูตรมีผู้สนับสนุนจากภายนอกด้วย

32. ฉันอยากไปฝึกงานในโรงแรมและอยากให้หลักสูตรจัดโครงการทัศนศึกษาในราคาถูกๆ ให้กับนักศึกษา

33. อยากเรียนภาษาต่างประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

34. ฉันอยากให้มหาวิทยาลัยรวมโครงการทัศนศึกษาต่างประเทศในราคาสมเหตุสมผลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในหลักสูตรเพื่อให้นักศึกษาได้ไปเห็นว่าการท่องเที่ยวประเทศอื่นๆ เป็นอย่างไร และต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆเข้าไว้หลักสูตร เช่น ภาษาไทย และภาษาเกาหลี และฉันก็อยากไปฝึกงานในธุรกิจโรงแรมในต่างประเทศ นอกจากนั้น ฉันยังอยากให้มหาวิทยาลัยบรรจุวิชาการฝึกงานในต่างประเทศเข้าไว้ในหลักสูตรเพื่อทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์มากขึ้น

35. ฉันคิดว่าวิชาที่เรียนในหลักสูตรนั้นพอต่อการเรียนแล้ว แต่เหนือสิ่งอื่นใดมหาวิทยาลัยและหลักสูตรควรจัดให้นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมไปฝึกปฏิบัติหรืออบรมร่วมกับมหาวิทยาลัยอื่นๆในต่างประเทศบ้าง

36. ฉันหวังให้มหาวิทยาลัยของฉันมีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับต่างประเทศ เช่น ประเทศไทยและประเทศเวียดนาม เป็นต้น

37. ฉันอยากให้คณาจารย์ในหลักสูตรพาพวกฉันออกไปเยี่ยมชมสถานประกอบการโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

จากข้อมูลข้างต้นพบว่านักกระบวนกวนการจัดการเรียนการสอนส่วนใหญ่ยังขาดด้านการเน้นการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาต่างประเทศที่สามหรือภาษาในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน เน้นการสอนให้ผู้เรียนภาคทฤษฎีมากกว่าการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ และความร่วมมือทั้งต่อหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมกับต่างประเทศยังมีน้อย ทั้งนี้เห็นได้จากความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้สถาบันการศึกษาและหลักสูตรสนับสนุนการฝึกงานในสถานปฏิบัติการจริงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งหากพิจารณาจากความคิดเห็นของนักศึกษาที่สะท้อนต่อหลักสูตรข้างต้น จึงเผยให้เห็นว่าทิศทางการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการบริการส่วนใหญ่ของสถาบันการศึกษาในประเทศกัมพูชายังคงมุ่งเน้นผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวไปในฝ่ายการเป็นผู้บริหารมากกว่าฝ่ายปฏิบัติการ มากไปกว่านั้นคือการเป็นนักวิจัยและพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรในระดับอุดมศึกษา ดังนั้นจึงสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานศึกษาของอารีย์ ถิรสัตยาพิทักษ์

เมื่อเป็นเช่นนี้ สิ่งที่น่าสนใจคือนักศึกษาที่จบหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการบริการส่วนใหญ่เมื่อสำเร็จการศึกษาไป ยังคงมุ่งไปที่การทำงานในธุรกิจมากน้อยเพียงใด และภายใต้ความต้องการที่รัฐบาลกัมพูชาต้องการเปิดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาในประเทศกัมพูชาเพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องนั้น องค์ความรู้ ทักษะของบุคลากรเหล่านี้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหรือไม่อย่างไร

จากการสัมภาษณ์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศกัมพูชา ประกอบด้วย ผู้ประกอบการของบริษัท 2World Travel (Cambodia) Ltd.

บริษัท Angkor 7th Travel Co., Ltd. และบริษัท STB Travel & Tours Co., Ltd. ผู้ประกอบการโรงแรม The Privilege Floor @ Borei โรงแรม Angkor Heritage Suites Hotel และโรงแรม Belmond La Residence d'Angkor ผลการสัมภาษณ์พบว่า

บริษัท 2World Travel (Cambodia) Ltd. เป็นหนึ่งในบริษัทตัวแทนการท่องเที่ยวชั้นนำในภูมิภาคที่เชี่ยวชาญด้านการเตรียมการเดินทางออนไลน์และจองตั๋วเครื่องบินทั่วโลก ด้วยประสบการณ์ระดับมืออาชีพของพนักงานที่มีความรู้ เป็นมิตร และเชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว ส่งผลทำให้บริษัทนำเที่ยวแห่งนี้ได้รับใบอนุญาตอย่างเต็มรูปแบบ (Fully Licensed Agency) ซึ่งจดทะเบียนจากกระทรวงพาณิชย์และกระทรวงการท่องเที่ยวและกลายเป็นสมาชิกของสมาคมตัวแทนการท่องเที่ยวกัมพูชา (CATA) และสมาคมการท่องเที่ยวแห่งเอเชียแปซิฟิก (PATA) ในฐานะตัวแทนด้านการท่องเที่ยวและผู้จัดทัวร์ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในการจัดทริปวันหยุดที่หรูหราและเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวแบบส่วนตัว และแบบกลุ่มในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ขณะเดียวกันบริษัทแห่งนี้ยังเป็นศูนย์กลางเครือข่ายในการติดต่อกับสายการบิน โรงแรมและรีสอร์ท เพื่อให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวที่ครอบคลุมในด้านต่างๆจนสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทแห่งนี้ เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญทั้งด้านทักษะการบริการนำเที่ยว (Tour Guiding) และการปฏิบัติงานท่องเที่ยว (Tour Operator) ซึ่งโดยมากสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากหลากหลายสาขาวิชาทั้งด้านภาษาอังกฤษ สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม สาขาการบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด และสาขาการบัญชี

พนักงานของบริษัท 2World Travel (Cambodia) Ltd. ส่วนมากผ่านประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ มีเพียงพนักงานส่วนน้อยเท่านั้นที่เป็นบุคลากรที่จบใหม่และรับเข้าทำงาน จากมุมมองของผู้จัดการบริษัทได้แสดงความคิดเห็นต่อพนักงานของบริษัท ได้เผยว่าโดยรวมมีความพึงพอใจต่อพนักงานค่อนข้างมากโดยเฉพาะในเรื่องของทักษะการบริการประสานงานด้านการท่องเที่ยวและการจัดการนำเที่ยว พนักงานทุกคนของบริษัทมีบรรยากาศในการทำงานแบบครอบครัว เป็นกันเอง ต่างคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกันดี ซึ่งสิ่งนี้คือจุดแข็งของพนักงานบริษัทเรา แต่สิ่งที่คิดว่าออยากจะพัฒนาพนักงานในอนาคต หลักๆคือเรื่องการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพราะพบว่า พนักงานหลายคนยังขาดทักษะในการสื่อสารระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้จบโดยตรงในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน พนักงานเหล่านี้จะสื่อสารได้ในระดับปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่รับรู้ความต้องการของลูกค้าจากการสั่งสมประสบการณ์การทำงานเป็นหลัก จุดอ่อนดังกล่าวส่วนหนึ่งอาจจะมาจากรูปแบบการทำงานของบริษัทเราที่มุ่งเน้นการให้บริการแบบครบวงจร เปิดให้บริการแบบ 24 ชั่วโมง ส่งผลทำให้ตารางการทำงานของพนักงานค่อนข้างแน่น การสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษและภาษาจีนนั้นจึงเป็นเรื่องที่ทางบริษัทจัดสรรเวลาให้กับพนักงานไม่ได้ในขณะนี้

บริษัท Angkor 7th Travel Co., Ltd. เป็นบริษัทนำเที่ยวที่ตั้งอยู่ในกรุงพนมเปญ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2538 บริษัทแห่งนี้เริ่มต้นด้วยวิธีที่ง่ายๆด้วยการให้บริการด้านการท่องเที่ยวสำหรับนักเดินทางทั่วประเทศกัมพูชา ต่อมาบริษัทได้รับการจดทะเบียนอย่างเป็นทางการในฐานะบริษัททัวร์ที่ได้รับอนุญาต เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2546 และปัจจุบันบริษัทแห่งนี้เป็นหนึ่งใน

ผู้ให้บริการนำเที่ยวชั้นนำภายในประเทศกัมพูชา ที่มีวิสัยทัศน์หลักคือการให้บริการที่ดีและสะดวกสบายแก่นักท่องเที่ยว

Angkor 7th Travel ได้รับการยอมรับจากกระทรวงการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาในฐานะบริษัทนำเที่ยวและบริษัทตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Business) นอกเหนือจากการได้รับการยอมรับเราภูมิใจที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรระดับชาติและระดับนานาชาติในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ การมีพันธมิตรที่หลากหลายทำให้บริษัทแห่งนี้มีความน่าเชื่อถือในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยว และช่วยให้บริษัทนี้เข้าถึงทรัพยากรและองค์ความรู้ที่มากขึ้น ยิ่งการกลายเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับจากภาครัฐและหน่วยงานระหว่างประเทศ จึงทำให้การทำงานบนหลักจรรยาบรรณในการทำงานระดับมืออาชีพ กระตุ้นให้บริษัทของเราทำงานด้วยความรับผิดชอบโดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัย ดังนั้นเราจึงดำเนินการตามขั้นตอนมาตรฐานทั้งหมดที่จำเป็นสำหรับการปรับตัวของนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลก เช่น การเป็นพันธมิตรกับสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ หรือ IATA (International Air Transport Association) เพื่อยกฐานะบริษัทให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

หัวใจสำคัญของการทำงาน คือการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นเลิศกับลูกค้า ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทและพนักงานบริษัทจึงเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันทีมงานของเราให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพและจรรยาบรรณในการทำงาน ผลงานที่ผ่านมาระยะเวลา 18 ปี ได้พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า การสร้างมาตรฐานการบริการที่ส่งมอบให้กับกลุ่มลูกค้าของบริษัทเรากลายเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากล

จุดเด่นของพนักงานบริษัทคือความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่หลากหลายและมีความรู้ความสามารถในการนำชมแหล่งท่องเที่ยวได้หลากหลายรูปแบบ มีข้อมูลรายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวบนเส้นทางท้องถิ่นอย่างถ่องแท้ ส่วนการปฏิบัติการด้านต่างๆนั้นเป็นสิ่งที่น่าพอใจแล้ว

บริษัท STB Travel & Tours Co., Ltd. เป็นบริษัทนำเที่ยวที่น่าเชื่อถือและไว้ใจได้มากที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศกัมพูชา และมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินกิจการด้านการท่องเที่ยวในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ปัจจุบันบริษัท STB Travel & Tours Co., Ltd. ให้บริการกลุ่มนักเดินทางในแถบเอเชีย ยุโรป สหรัฐฯ และออสเตรเลียเป็นหลัก บริษัทนี้เน้นการจัดรูปแบบนำเที่ยวเพื่อนำกลุ่มลูกค้าเยี่ยมชมและสัมผัสกับประวัติศาสตร์อันยาวนานวิถีชีวิตที่แปลกใหม่และภูมิทัศน์ที่งดงามของประเทศกัมพูชา หัวใจสำคัญของการทำงานคือการให้บริการที่มีคุณภาพสูง (High Quality) ในราคาที่เหมาะสม (Reasonable Prices) สำหรับนักเดินทางมือใหม่และกลุ่มที่มีประสบการณ์เดินทางมาแล้วทั่วโลก นอกจากนี้ยังให้บริการด้านการจองทริปแก่นักท่องเที่ยวอย่างรวดเร็วและดูแลจัดการกับข้อกังวลในการเดินทางต่างๆให้กับนักท่องเที่ยวด้วย

พนักงานของบริษัทแห่งนี้ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในหลากหลายสาขาวิชา เช่น สาขาการท่องเที่ยวและการบริการ สาขาภาษาอังกฤษ สาขาการตลาด และหลักสูตรประกาศนียบัตรด้านการจัดการท่องเที่ยวจากสถาบันอาชีวศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน มัคคุเทศก์ของบริษัทส่วนใหญ่มีประสบการณ์ตรงและผ่านประสบการณ์การทำงานมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี สามารถสื่อสารได้หลากหลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษาฝรั่งเศส ทั้งนี้ส่วนใหญ่เลือกเรียน

ภาษาเหล่านี้ขณะที่เรียนในระดับอุดมศึกษา และบางส่วนก็เรียนเมื่อครั้งเข้ารับการฝึกอบรมบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์

STB Travel & Tours มีหลักการทำงาน 3 ประการ ได้แก่ 1) เปิดใจกว้าง (Open Mindedness) 2) ยึดมั่นบนความหลากหลาย (Strength from Diversity) และ 3) มีอิสรภาพผ่านความรับผิดชอบในงาน (Freedom through Responsibility)

วิสัยทัศน์ของบริษัท คือการเป็นผู้นำในการท่องเที่ยวชั้นนำของเอเชียและของโลก ด้วยการเป็นผู้บุกเบิกการให้บริการนำเที่ยว เป้าหมายสำคัญคือการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดและสร้างความมั่นใจว่าผลประโยชน์ต่างๆจากการเดินทางของนักท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งที่บริษัทคำนึงสูงสุดด้วยการอำนวยความสะดวกสบาย จากการให้บริการตั๋วเครื่องบินระดับคุณภาพในราคาที่ถูกที่สุด ที่ผ่านมาบริษัทแห่งนี้มีผลงานที่เป็นที่ประจักษ์และได้รับการยอมรับจากกลุ่มลูกค้าในด้านต่างๆ ดังนี้

1. สร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และความร่วมมือกับพันธมิตรอย่างเต็มกำลัง
2. ออกแบบกำหนดการเดินทางและให้บริการนำเที่ยวระดับหรูในราคาที่เหมาะสมที่สุด
3. เป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดรายการนำเที่ยวในประเทศกัมพูชา ภูมิภาคเอเชียตะวันออก-เฉียงใต้ และกลุ่มประเทศอินโดจีนจากทีมงานคุณภาพที่เป็นผู้ให้บริการทัวร์ในท้องถิ่น (Local Guide)
4. บริการจองโรงแรมทั่วโลก
5. ดำเนินการนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ตลอดจนการจัดประชุมสัมนา MICE
6. เน้นการนำเที่ยวชมสถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และแหล่งมรดกโลกของกัมพูชา เช่น นครวัด เป็นต้น
7. ให้บริการจัดเตรียมหนังสือเดินทางและวีซ่าประเทศกัมพูชา
8. จองตั๋วเรือ และรถบัส ตลอดจนตั๋วรถไฟญี่ปุ่น
9. ให้บริการเช่ารถยนต์รถตู้และรถบัส
10. บริการขนส่งสินค้าและประกันภัยการเดินทาง
11. ตั๋วเครื่องบินต่ำที่สุดทั่วโลก

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการของบริษัทแห่งนี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อพนักงานของบริษัท พบว่าผู้จัดการมีความพึงพอใจพนักงานที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาค่อนข้างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของจิตบริการ การบริการลูกค้า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าชาวต่างชาติ และความรู้ความสามารถรอบตัวที่เมื่อเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยว พนักงานเหล่านี้สามารถให้ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับท้องถิ่นได้ในระดับดี และสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนในฐานะเจ้าบ้านที่ดี คุณสมบัติเหล่านี้ที่ทำให้รู้สึกประทับใจและพึงพอใจต่อพนักงานภายในบริษัท STB Travel & Tours

แต่ประเด็นที่ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นสิ่งที่อยากพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทคือ “ความกล้าตัดสินใจ” การทำงาน ซึ่งไม่ใช่เฉพาะพนักงานที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงในสาขาอาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรมเท่านั้น ในที่นี้หมายถึงภาพรวมทั้งหมด กลับพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการขาดความเชื่อมั่นในการทำงานและไม่กล้าตัดสินใจเมื่อเผชิญกับปัญหาที่ลูกค้าประสบ จนทำให้การช่วยเหลือลูกค้าเป็นไปด้วยความล่าช้าเพราะต้องรอการตัดสินใจจากหัวหน้างานเป็นหลัก ยกตัวอย่างเช่น กระเป๋าเอกสารสำคัญของลูกค้าหาย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้พนักงานควรพัฒนาตนเองด้วยวิธีการศึกษาข้อมูลและศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาเพิ่มเติมมากขึ้น โดยเฉพาะ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง หากเป็นไปได้ประเด็นเหล่านี้อยากให้สถานศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพิ่มเติมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาที่นักศึกษาควรรู้ก่อนเข้าสู่วัยทำงาน

ถัดมาคือเรื่องทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ สำหรับพนักงานที่จบทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมอยากให้สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้มากกว่าหนึ่งภาษาโดยเฉพาะภาษาในแถบที่กลุ่มลูกค้าหลักใช้ในการติดต่อสื่อสาร ปัญหาอย่างหนึ่งของพนักงานมักคิดกันเสมอคือภาษาอังกฤษคือภาษาสำคัญที่สุดของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ แต่หารู้ไม่ว่าในกรณีของบริษัท STB Travel & Tours ที่ดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวกลุ่มลูกค้าหลักของเราคือชาวจีน และชาวฝรั่งเศส ดังนั้นคนกลุ่มนี้บางครั้งไม่ได้พยายามที่จะเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับพนักงาน ในทางกลับกันนักท่องเที่ยวกลับคาดหวังในความสามารถว่าพนักงานจะให้บริการและสื่อสารกับตนในภาษาจีนและภาษาฝรั่งเศสด้วยซ้ำ ดังนั้น นอกเหนือจากทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแล้วนั้น พนักงานควรเรียนรู้และฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาต่างประเทศอื่นๆด้วย โดยเฉพาะภาษาที่กลุ่มลูกค้าหลักใช้ติดต่อสื่อสาร และภาษาของกลุ่มลูกค้าที่กำลังเป็นนักท่องเที่ยวหลักของประเทศอย่างประเทศจีน ประเทศเกาหลี และประเทศญี่ปุ่น

ประเด็นสุดท้ายคือการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว พบว่าพนักงานบางรายยังมีทักษะต่ำในด้านนี้ ส่วนมากมักจะใช้ทักษะพื้นฐานในการทำงาน ในอนาคตทางบริษัทอยากให้พนักงานที่สนใจเข้ามาทำงานร่วมกับบริษัทมีความรู้ความสามารถในการใช้สื่อสารสนเทศต่างๆได้อย่างชำนาญเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันอยู่ในยุคของโลกาภิวัฒน์หรือโลกไร้พรมแดนเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เรา ดังนั้นการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือในการแข่งขันทางการตลาดของบริษัทนำเที่ยวหรือแม้แต่ธุรกิจโรงแรมซึ่งประเด็นนี้ส่วนใหญ่บริษัทเรายังคงอาศัยเอกชนที่รับจ้างทำสื่อ ดังนั้นอยากให้พนักงานของบริษัทมีความรู้และความสามารถในการจัดทำสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว เพราะหลายบริษัทกำลังแข่งขันกันผ่านการตลาดออนไลน์อย่างเข้มข้น

โรงแรม The Privilege Floor @ Borei เป็นโรงแรม 5 ดาว ตั้งอยู่ในเมืองเสียมราฐ ประเทศกัมพูชา หัวใจสำคัญของการทำงานบริการในโรงแรมนี้ คือการให้บริการห้องพักแบบหรูหราในเสียมราฐ พนักงานมุ่งมั่นในการให้บริการที่พักที่ดีที่สุด โรงแรมแห่งนี้มีทำเลที่ตั้งอยู่ห่างจากใจกลางเมืองเพียง 1.5 กิโลเมตร ผู้เข้าพักจึงเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆในเมืองได้อย่างรวดเร็ว

สิ่งอำนวยความสะดวกที่โดดเด่นของที่พัก ได้แก่ รูมเซอร์วิส 24 ชั่วโมง ฟรี Wi-Fi ทุกห้อง ระบบความปลอดภัย 24 ชั่วโมง แม่บ้านทำความสะอาดรายวัน เตาไฟ ห้องพักของที่พักได้รับการออกแบบอย่างพิถีพิถันเพื่อมอบความสะดวกสบายสูงสุดให้แก่ผู้เข้าพัก บางห้องพักยังมีโทรทัศน์จอแบน โทรศัพท์ในห้องน้ำ ราวตากผ้า ฟรีกาแฟสำเร็จรูป ฟรีชา คอยให้บริการ ที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางนันทนาการหลากหลายไว้คอยให้บริการ เช่น อ่างอาบน้ำร้อน ห้องฟิตเนส ซาวน่า อ่างอาบน้ำร้อน สนามกอล์ฟ (ในระยะ 3 กม.) เป็นต้น ด้วยทำเลที่ตั้งที่ดีเยี่ยมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลงตัว เดอะ พริวิเลจ ฟลอร์ บาย บุรี อังกอร์ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้เข้าพักในทุกๆด้าน

ปัจจุบันโรงแรมแห่งนี้ให้บริการห้องพักหลายประเภท ตั้งแต่ห้องพักซันเซ็ตแลนด์มาร์คเตียงคิงไซส์ (Sunset Landmark King Package) ห้องรอยัลสวีท (Royal Suite Package) ห้องพรีเมียร์แลนด์มาร์คเตียงคิงไซส์ (Premier Landmark King Package) ห้องแลนด์มาร์ก เตียงแฝด

(Landmark Twin Room) ห้องแลนด์มาร์กเตียงคิงไซส์ (Landmark King Room) ห้องพรีเมียร์แลนด์มาร์คเตียงแฝด (Premier Landmark Twin Package) ห้อง Premier Double Package ห้องห้องพรีเมียร์สำหรับสามท่าน (Premier Triple Room) ห้องซันเซ็ทแลนด์มาร์คเตียงคิงไซส์–แพ็กเกจ -รวมบริการรับส่งไปกลับ (Sunset Landmark King-Package-Round Trip Transfer) และห้องเบสิก เตียงใหญ่ (Basic Double)

ด้วยการบริหารงานของโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่บริการห้องพักหรูหรา การคัดเลือกพนักงานส่วนใหญ่จึงเน้นผู้ที่มีปูมหลังการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับอาชีวศึกษา สิ่งที่พนักงานของที่นี่ได้รับคำชื่นชมจากผู้ใช้บริการคือเรื่องของจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ความเป็นมืออาชีพในการทำงานของแผนกต่างๆ คำชื่นชมเหล่านี้นับว่าสร้างความพึงพอใจให้กับคณะผู้บริหารของโรงแรมเป็นอย่างมาก จนนำไปสู่การอบรมพนักงานเพื่อรักษาระดับมาตรฐานการทำงานให้คงอยู่อย่างเข้มแข็ง

อนึ่ง ในระบบการพัฒนาพนักงานโรงแรมแห่งนี้คือเรื่องของการอบรมด้านคุณภาพและมาตรฐานการบริการอย่างมืออาชีพให้กับพนักงาน โดยในทุกๆเดือนแผนกทรัพยากรบุคคลจะจัดขึ้น 1 ครั้งเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของการบริการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็จัดหลักสูตรอบรมภาษาและการสื่อสารเพื่อเพิ่มทักษะการสื่อสารให้กับพนักงานของโรงแรมทุกคน

จากการสัมภาษณ์ประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารและเสียงสะท้อนจากหัวหน้าแต่ละแผนกในโรงแรม พบว่าภาพรวมมีความพึงพอใจในพนักงานในระดับดี แต่สิ่งที่อยากจะให้พนักงานพัฒนาไปร่วมกันในทุกๆแผนกคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ขององค์กร กล่าวคือพนักงานของโรงแรมทุกคนควรรู้จักสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในโรงแรมอย่างทั่วถึง ไม่ใช่เฉพาะตำแหน่งหรือแผนกใดแผนกหนึ่งเท่านั้นที่รู้ มากไปกว่านั้นคือทักษะการเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่สำคัญต่างๆในท้องถิ่นของตน เพื่อที่ในยามต้องเผชิญหน้ากับกลุ่มลูกค้า พนักงานทุกคนจะต้องสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวของโรงแรมได้ เช่น สถานที่สำคัญของเมือง วิธีการเดินทาง ค่าใช้จ่ายยานพาหนะต่างๆ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม อาหารยอดนิยม ที่สำคัญที่สุดคือข้อห้ามและข้อควรปฏิบัติเมื่อนักท่องเที่ยวมาพำนักในท้องถิ่นแห่งนี้ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นข้อมูลจำเป็นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความประทับใจและนำไปสู่การใช้บริการซ้ำของนักท่องเที่ยวในอนาคต

โรงแรม Angkor Heritage Suites ซึ่งเป็นโรงแรมขนาด 5 ดาว ตั้งอยู่ห่างจากใจกลางเมือง 2 กิโลเมตร ผู้เข้าพักจึงเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเมืองได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ได้แก่ Wi-Fi ระบบความปลอดภัย 24 ชั่วโมง แม่บ้านทำความสะอาดรายวัน เตาไฟ ร้านขายของที่ระลึก ไว้คอยให้บริการ ห้องพักของที่พักได้รับการออกแบบอย่างพิถีพิถันเพื่อมอบความสะดวกสบายสูงสุดให้แก่ผู้เข้าพัก บางห้องพักยังมีโทรทัศน์จอแบน นอกจากนี้ยังคอยให้บริการซาวน่า สระว่ายน้ำกลางแจ้ง สปา บริการนวด สวนของที่พักที่เหมาะกับการคลายความเหนื่อยล้า โรงแรมเฮอริเทจ สวีท ถือเป็นทางเลือกที่ดีต่อใจสำหรับผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเมืองเสียมเรียบหรือเสียมราฐ

จุดเด่นของโรงแรม Angkor Heritage Suites นอกจากเครื่องอำนวยความสะดวกสบายแล้ว ผู้บริหารยังระบุว่าพนักงานถือเป็นจุดแข็งของโรงแรมแห่งนี้เช่นกัน เพราะพนักงานที่นี่นอกจาก

จะเป็นศิษย์เก่าของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมจากมหาวิทยาลัยและอาชีวศึกษาชั้นนำของประเทศกัมพูชา พนักงานที่นี้ยังผ่านการฝึกอบรมโดยหัวหน้าแผนกแต่ละแผนกเดือนละ 2 ครั้งด้วย ซึ่งในแต่ละแผนกหัวหน้าส่วนงานจะหยิบยกประเด็นการอบรมจากการฝึกอบรมทักษะด้านวิชาชีพทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยเฉพาะทักษะการให้บริการ การแต่งกาย และการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาประเด็นที่ถูกพัฒนามากที่สุดคือเรื่องจิตวิทยาการบริการ และบุคลิกภาพที่ดีของพนักงาน

พนักงานส่วนใหญ่ของโรงแรมสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ส่วนพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมคือจุดขายของโรงแรมเนื่องจากสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้หลากหลายมากกว่าแผนกอื่นๆ ข้อมูลสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้บริหารและหัวหน้าแต่ละแผนก พบว่ามีความพึงพอใจการทำงานของพนักงานในระดับดี เนื่องจากพนักงานแต่ละแผนกต่างมีความรู้และเชี่ยวชาญในการทำงานในระดับดี เพราะจะมีส่วนน้อยเท่านั้นที่จะได้รับคำติชมจากกลุ่มลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการขณะเข้าพัก

ขณะที่ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงแรม Belmond La Residence d'Angkor ซึ่งเป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงด้านความเป็นเลิศในบรรดาธุรกิจโรงแรมในเมืองเสียมเรียบ Belmond La Résidence d’Angkor กลายเป็นธุรกิจที่พักที่ถูกบันทึกให้เป็นโรงแรมที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนานระดับภูมิภาค ด้วยการบริการที่เน้นความหรูหรา ความทันสมัยตลอดจนสถาปัตยกรรมของอาคารที่พักที่เน้นความเป็นเขมรดั้งเดิมโดยใช้สร้างขึ้นด้วยไม้สักทั้งหลังซึ่งต่างจากสถานประกอบการแห่งอื่นในเมืองเสียมราฐ

Belmond La Residence d'Angkor ตั้งอยู่ใกล้กับนครวัดนครธมและทะเลสาบโตนเลซึ่งเป็นฐานที่เหมาะสำหรับการท่องเที่ยวและสัมผัสความงามของทัศนียภาพ บริเวณใกล้เคียงมีร้านอาหารที่หลากหลายและสถานบันเทิงยามค่ำคืน ปัจจุบันโรงแรม แห่งนี้ให้บริการห้องพักหรูทั้งสิ้น 4ประเภท ประกอบด้วย ห้อง Suites ห้อง Junior Suites ห้อง Deluxe Studio Suites ห้อง One bedroom poolside suites ลูกค้าส่วนใหญ่ของโรงแรมแห่งนี้เป็นชาวเอเชียและชาวยุโรป โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักท่องเที่ยวที่เป็นนักธุรกิจชาวจีน นักท่องเที่ยวเกาหลี นักท่องเที่ยวญี่ปุ่น และนักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศส

จุดเด่นของการพัฒนาบุคลากรในโรงแรมแห่งนี้คือไม่ใช่แค่การอบรมเรื่องการมาตรฐานการบริการที่มีคุณภาพสูงเท่านั้น ทว่าผู้บริหารของโรงแรมแห่งนี้เน้นฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพให้กับพนักงานด้วย เนื่องจากโรงแรมแห่งนี้แม้จะเป็นโรงแรมมาตรฐานระดับ 5 ดาว ทว่ายังเปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานด้วย โดยเฉพาะคนในท้องถิ่นที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและหลักสูตรประกาศนียบัตรขั้นสูงจากสาขาอื่นๆเข้าทำงานด้วย ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวนี้ถือเป็นการเปิดโอกาสในการจ้างงานให้กับคนในท้องถิ่นด้วย

ที่ผ่านมาการฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานส่วนหน้า (Front desk operation) การจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel management) การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Managing food and beverage) การประกอบอาหารและสูตรอาหารนานาชาติ (International recipes) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมภาษาต่างประเทศให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอด้วย

สิ่งที่น่าพอใจสำหรับพนักงานโรงแรมแห่งนี้ คือเรื่องมาตรฐานการทำงาน การดูแลเอาใจใส่ความอ่อนน้อมถ่อมตน การแต่งกายที่สะอาดตามสุขลักษณะของสถานประกอบการ ส่วนจุดที่พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมคือเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าชาวต่างชาติ เช่น พฤติกรรมและวัฒนธรรมความหลากหลายของกลุ่มนักท่องเที่ยว ซึ่งบางครั้งพนักงานอาจไม่เข้าใจถึงความต่างวัฒนธรรมของลูกค้า และที่สำคัญที่สุดคือข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและแหล่งบันเทิงต่างๆในท้องถิ่นนั่นเอง

6.2 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อที่มีต่อบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในประเทศลาว

ตั้งแต่ประเทศลาวประกาศ “นโยบายจินตนาการใหม่ (New Economic Mechanism)” ใน พ.ศ. 2529 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชนให้ดีขึ้น อีกทั้งยังให้ความสำคัญต่อการปรับตัวเข้ากับกระแสเศรษฐกิจระบบตลาดที่ให้ความสำคัญต่อกลไกตลาดและการส่งเสริมภาคธุรกิจ และส่งเสริมการลงทุนด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลก ธนาคารพัฒนาเอเชีย องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ประเทศญี่ปุ่น เยอรมัน จีน นิวซีแลนด์ เวียดนาม และไทย นั้น

ปัจจุบัน ประเทศลาวอยู่ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 ปี 2011-2015 โดยแผนดังกล่าวมีวัตถุประสงค์พัฒนาประเทศให้กลายเป็นสังคมอุตสาหกรรมมีความทันสมัยในฐานะแหล่งผลิตพลังงานที่สำคัญของเอเชีย (Battery of Asia) และลดความยากจนได้ภายใน พ.ศ. 2558 ตามเป้าหมายการพัฒนาสหัสวรรษ (Millennium Development Goal) นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงการพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ในฐานะการเป็น “อุตสาหกรรมสร้างสรรค์และวัฒนธรรม (Cultural and Creative Industries)” ในอุตสาหกรรม สิ่งทอแฟชั่น หัตถกรรม รวมถึงอุตสาหกรรมกระดาษปอสา (Porsa) จากต้นหม่อนเพื่อสร้างการจ้างงานแก่สตรีและขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศให้หลุดพ้นจากสถานะของประเทศพัฒนาน้อยที่สุด

ทั้งนี้รัฐบาลลาวส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมนับตั้งแต่ ปี 1992 โดยจัดตั้งองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ใน (พ.ศ. 2535) (ซึ่งในเวลาต่อมาได้รวมกับกระทรวงแถลงข่าวและวัฒนธรรมเป็น “กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism)” ใน พ.ศ. 2554 เพื่อกำกับดูแลการส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศ ทั้งการวางแผนแม่บททางการท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว การจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยว ตลอดจนการสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

การประกาศนโยบายการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งผลให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว กล่าวคือตั้งแต่ปี 1990 ถึงปี 2005 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวภายใน สปป.ลาว นั้นเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 27.61 ต่อปี กล่าวคือในปี 1990 มีตัวเลขนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 14,400 คน ปี 1991 พบมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 37,113 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ประมาณ 2,250,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ยิ่งไปกว่านั้นใน

ปี 1999-2000 ได้มีประกาศปีท่องเที่ยวลาวเกิดขึ้น การประกาศดังกล่าวยิ่งทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังพิจารณาได้จากอัตราตัวเลขนักท่องเที่ยวในปี 2000 ที่มีจำนวนถึง 737,208 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว ทั้งสิ้นประมาณ 113,898,285 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยรายได้ที่เกิดขึ้นในปีนี้ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถูกจัดให้อยู่ให้เป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจให้กับประเทศและเป็นอุตสาหกรรมการส่งออกสูงสุดเป็นอันดับหนึ่งของ สปป.ลาว (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

ในปี 2004 สปป.ลาว ได้ถูกคัดเลือกให้เป็นเจ้าภาพการจัดงานการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งการเป็นเจ้าภาพจัดงานดังกล่าว ถือเป็นการกระตุ้นอัตราตัวเลขของนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นเคย เนื่องจากพบว่าในปีดังกล่าวมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ สปป.ลาว จำนวนทั้งสิ้น 894,806 คน ซึ่งสร้างรายได้ให้กับประเทศลาวทั้งสิ้น 118,947,707 ล้านดอลลาร์สหรัฐ โดยยังคงถือเป็นอุตสาหกรรมที่เพิ่มมูลค่าเศรษฐกิจและการส่งออกเป็นอันดับต้นๆของ สปป.ลาว ขณะที่ ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,905,315 คน สร้างรายได้ให้กับ สปป.ลาว สูงถึง 146,770,074 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 275,515,758 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และในปี 2009 เป็นปีที่เกิดวิกฤติการเงินของโลก ในปีนี้นักท่องเที่ยวในหลายประเทศมีจำนวนลดลง ทว่าในประเทศลาวยังคงมีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,008,363 คน รายได้ที่เกิดขึ้นสูงถึง 267,700,224 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ทั้งนี้อิงตามอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยว อย่างไรก็ดีหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว อย่างต่อเนื่องนั้น องค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติคาดการณ์ว่าปี 2010 จะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 2.2 ล้านคน และปี 2015 จะมีถึง 3.4 ล้านคน ขณะเดียวกันในปี 2020 คาดการณ์ว่าจะมีนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงถึง 3 ล้านคน ซึ่งจะนำเข้าเงินเข้าสู่ประเทศได้สูงสุดเฉลี่ยถึง 300-400 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี (**ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ**, 2011, น. 15)

อย่างไรก็ตาม การเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ทำให้ธุรกิจที่พักภายในเมืองท่องเที่ยวสำคัญๆต่างของ สปป.ลาว ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว กล่าวคือซึ่งจากข้อมูลการสำรวจธุรกิจที่พักในปี 2004-2013 ของธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย พบมีจำนวนของธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 2,449 แห่ง ซึ่งให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 48,386 ห้อง ซึ่งภายหลังจากที่รัฐบาล สปป.ลาว เปิดโอกาสให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาลงทุนด้านธุรกิจการนำเที่ยว ทำให้มีธุรกิจนำเที่ยวใน สปป.ลาว ทั้งสิ้น 336 แห่ง ในจำนวนดังกล่าวผู้ประกอบการมีใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว 604 คน ทว่าจำนวนดังกล่าวก็ยังไม่เพียงพอและตอบสนองต่อการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจำนวนมาก ปัจจุบันสนามบินนานาชาติของ สปป.ลาว มีทั้งสิ้น 4 แห่ง ประกอบด้วย สนามบินนานาชาติหลวงพะบาง สนามบินนานาชาติปากเซ สนามบินนานาชาติสะหวันนะเขต และสนามบินนานาชาตินครหลวงเวียงจันทร์ ซึ่งมีเที่ยวบินให้บริการทั้งสิ้น 9,900 เที่ยวบินต่อปี โดยรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติตลอดทั้งปีได้ทั้งสิ้น 1.16 ล้านคน การเข้ามาจำนวนมากดังกล่าวส่วนหนึ่งมาจากการผ่อนปรนด้านการท่องเที่ยวของรัฐบาลลาว กล่าวคือ สปป.ลาว อนุญาตวีซ่ากับนักท่องเที่ยวกว่า 180 ประเทศ อีกทั้งยังยกเลิกวีซ่าให้กับนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียน (Ministry of Information, Culture, and Tourism, 2015)

การขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวดังกล่าว ส่งผลทำให้รัฐบาลลาวมุ่งเน้นลงทุนเพื่อพัฒนาการคุณภาพด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้น ดังเห็นได้จากการเปิดสถานศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาขึ้นตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศลาว

หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Tourism and Hotel Administration) ภายใต้สังกัดคณะวิทยาศาสตร์สังคม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) ภายใต้สังกัดคณะป่าไม้ ส่วนมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) พบว่าเปิดสอนในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติหลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program - Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว

ส่วนหลักสูตรระดับอาชีวศึกษา พบมีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ซึ่งเปิดสอนทั้งสิ้น 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

การผลักดันเพื่อเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือยกระดับศักยภาพและทักษะการทำงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยศักยภาพที่รัฐบาลมุ่งเน้นและให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign language skills) คุณภาพการให้บริการ (Quality service) และประการสุดท้ายคือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology) (STDP Laos, 2008, p.12)

ทักษะแรกที่รัฐต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ รัฐบาลมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศก็จะยิ่งทำให้การให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขาดประสิทธิภาพ และก็เป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญยังเป็นปัจจัยสำคัญ

ที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆ ได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้ง จึงพบว่าสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและวิทยาลัยอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว หลายแห่งมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่เรียนอยู่ในแขวงต่างๆที่ห่างไกลจากส่วนกลางเข้าถึงภาษาต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับประชาชนทั่วไปใน สปป.ลาว เข้าถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มากขึ้น ฉะนั้น ในบริบทของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร รัฐบาลลาวจึงมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษผ่านจัดการเรียนการสอนระบบดาวเทียมทางไกลโดยอาจารย์ชาวลาว เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภาษาต่างประเทศใน สปป.ลาว (STDP Laos, 2008, p.12)

ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า รัฐบาลให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆสองถึงสามประการ ได้แก่ ประการแรกคุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ประการต่อมาคือบุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ กล่าวคือพนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำและเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้น ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน (STDP Laos, pp. 12-13)

ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ สปป.ลาว เพื่อให้สามารถพัฒนาให้

ทัดเทียมและเหนือกว่าประเทศต่างๆในภูมิภาค ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอดจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมลาวพบว่า วัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น ก็จะทำให้ขาดความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้ในวงกว้างนั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

ประการสุดท้ายคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ การจะนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อจำกัด เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะยังไม่สามารถแข่งขันได้ อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่ สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่า (STDP Laos, 2008, p.13)

ด้วยสถานภาพของธุรกิจการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจขนาดย่อม โดยบริหารจัดการของกลุ่มผู้ประการเอกชน ซึ่งได้รับการอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการจากหน่วยงานธุรกิจต่างๆด้วยกันเป็นหลัก หรือบางครั้งก็จะได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ดังนั้นระยะเวลาของการฝึกอบรมเป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ รัฐจึงมุ่งเน้นทักษะวิชาชีพอย่างเข้มข้นให้กับกลุ่มผู้ประกอบการใน สปป.ลาว ทั้งนี้จำแนกรายวิชาทักษะเฉพาะวิชาชีพที่รัฐให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. โรงแรม (Hotel)/เกสท์เฮ้าส์ (Guesthouse) สำหรับผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ดังนี้

1.1 ความรู้เรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development)

1.2 การปฏิบัติการต้อนรับส่วนหน้า (Front Desk Operations)

1.3 การจัดการธุรกิจโรงแรม (Hotel Management)

1.4 การจัดการการท่องเที่ยว (Tourism Management)

1.5 การตลาดการท่องเที่ยว (Tourism Marketing)

1.6 การจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Managing Food and Beverage)

1.7 การประกอบอาหารลาวและสูตรอาหารนานาชาติ (Lao Cooking and International recipes)

2. **ผู้ประการธุรกิจนำเที่ยว (Tour operator)/ตัวแทนจัดจำหน่ายในธุรกิจนำเที่ยว (Travel agents)**

2.1 การตลาด (Marketing)

2.2 การจัดการธุรกิจ (Business Management)

2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (IT for Tourism)

2.4 การเงินเชิงธุรกิจ (Business Finance)

2.5 การจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management)

2.6 การจัดทำสัญญา (Contracting)

2.7 ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ (Language Skills, Chiefly English)

2.8 การบริการลูกค้า (Costumer Service)

หากพิจาณาจากความต้องการการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกดังกล่าวข้างต้น สามารถอธิบายในขอบเขตเนื้อหาดังนี้

1.แนวโน้มและการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและการบริการระหว่างประเทศ (International trends and development within tourism and hospitality)

2. ผลิตภัณฑ์ทางการตลาด (Product Marketing)

3. การเงินเชิงธุรกิจ หมายรวมถึงการกำหนดราคา และการจัดการผลตอบแทนและรายได้ (Finance, including pricing, yield and revenue management)

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

5. ทักษะการฝึกอบรมและการฝึกทักษะผู้ฝึก (Training and train the trainer skills)

6. การพัฒนาด้านการกำกับดูแล (Supervisory Development)

7. การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพย์สิน (Facilities and Property Management)

8. การจัดการการประชุมและการจัดประชุม (Conference and Meetings Management)

9. คุณภาพสินค้าและบริการ (Product and Service Quality)

10. ความรู้ความเข้าใจในเชิงข้ามวัฒนธรรม (Cross-cultural Understanding)

11. การดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวและการจัดการระบบในสาขาย่อยที่สำคัญ ได้แก่ ธุรกิจที่พัก วัฒนธรรมและมรดก การขนส่ง การบริการอาหาร หัตถกรรม และการค้าปลีก (Tourism operations and systems management in key sub-sectors including accommodation, culture and heritage, transport, food service, crafts and retail)

12. การจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management)

13. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product Development)

3. แผนกธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Sector)

3.1 ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ

3.1.1 ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าชาวต่างชาติ

3.1.2 สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นได้และปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี

3.1.3 มีทักษะด้านแม่บ้าน เช่น การบริการห้องพัก และซักอบรีด

3.1.4 รักษาสุขอนามัยที่ดีและตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นหลัก

3.1.5 การรักษาความปลอดภัย

3.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

3.2.1 สามารถควบคุมและดำเนินงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการบริหารงานได้

3.2.2 สามารถดำเนินการบริหารจัดการอัตราผลตอบแทนและมีเทคนิคในการจัดการเงินรายได้

3.2.3 มีความสามารถในการบำรุงรักษาทรัพย์สิน

3.2.4 มีความสามารถในการรักษาความปลอดภัย

4. แผนกการบริการอาหาร (Food Sector)

4.1 ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ

4.1.1 มีความรู้และทักษะการประกอบอาหารนานาชาติ

4.1.2 มีความรู้เกี่ยวกับอาหารลาว

4.1.3 มีทักษะการบริการอาหารทั้งรูปแบบการบริการแบบลาวและแบบนานาชาติ

4.1.4 มีระบบการบริการที่ดี

4.1.5 มีทักษะการขายอาหาร

4.1.6 มีสุขอนามัยที่ดีและมีทักษะการนำเสนออาหารและบริการที่ดี

4.1.7 มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ภายในแผนอาหารและเครื่องดื่ม

4.1.8 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องดื่ม

4.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

4.2.1 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการห้องครัว

4.2.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัยและโภชนาการทางอาหาร

4.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุนและการจัดการของเสีย

4.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมสต็อค (stock control) และการจัดซื้อ

4.2.5 มีความสามารถในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการประกอบอาหารได้อย่างสม่ำเสมอ

4.2.6 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการและให้บริการอาหารแบบบุฟเฟต์

5. แผนกการขนส่ง (Transport Sector)

5.1 มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการขนส่ง

5.2 หมั่นรักษาความสะอาดทั้งพนักงานขับรถและยานพาหนะ

5.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเส้นทางไปยังจุดหมายปลายทาง

6. แผนกผู้แทนจำหน่ายธุรกิจนำเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency and Tour Operations Sector)

6.1 ความรู้และทักษะระดับเสมียนหรือธุรการ

6.1.1 มีทักษะในการสามารถให้บริการนำเที่ยวได้

6.1.2 มีความสามารถออกแบบและวางแผนรายการนำเที่ยวได้

6.1.3 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

6.1.4 มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว

6.2 ความรู้และทักษะระดับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชา

6.2.1 มีความสามารถในการจัดการนำเที่ยวและการฝึกอบรม

6.2.2 มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ตลอดจนการตลาดบนเว็บไซต์

6.2.3 มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจำหน่ายไฟฟ้า

6.2.4 มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเชิงธุรกิจ

6.2.5 มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดและการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

7. แผนกหัตถกรรมและการค้าปลีก (Crafts and Retail Sector)

7.1 มีความสามารถในการออกแบบสินค้าหัตถกรรม

7.2 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าหัตถกรรม

7.3 มีความสามารถในการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพและการตรวจสอบ

7.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบททางสังคมและงานหัตถกรรม

7.5 มีความสามารถในการจำหน่ายสินค้าและการตลาดหัตถกรรม

7.6 มีความสามารถในการกำหนดราคาสินค้าหัตถกรรม

7.7 มีความสามารถในการจัดแสดงสินค้าหัตถกรรม

7.8 มีความสามารถในการจัดการธุรกิจขนาดเล็ก

ขณะเดียวกันองค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ, 2011, น. 58-69) ยังได้กำหนดความสามารถพนักงานนำเที่ยวไว้ ดังนี้

1. ความสามารถด้านภาษา

ภาษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานนำเที่ยว เพราะการนำเที่ยวเป็นภาระงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาลาว พนักงานนำเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาแม่ของตน ตลอดจนภาษาต่างประเทศอื่นๆในระดับดี สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ดังนั้นความสามารถทางด้านภาษาจึงเป็นเงื่อนไข

สำคัญประการหนึ่งสำหรับการพิจารณารับเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานนำเที่ยว โดยทั่วไปการรับสมัครพนักงานนำเที่ยวนอกจากเงื่อนไขด้านภาษาแล้วยังมีเงื่อนไขที่สำคัญอื่นๆประกอบด้วย อาทิ 1) ต้องเป็นพนักงานนำเที่ยวมาก่อนและมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐาน 2) ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใดก็ตาม แต่ต้องเป็นผู้มีความสามารถในด้านการอ่าน เขียน และฟังภาษาต่างประเทศได้ในระดับดี 3) ต้องเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการนำเที่ยว จากสถาบันต่างๆ ทั้งนี้อาจมาจากการฝึกอบรมในสถาบันที่มีหลายประเทศเข้าร่วมจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ 4) ต้องเป็นผู้จบการศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน และ 5) การเรียนในสาขาวิชาดังกล่าวไม่จำกัดว่าต้องจบจากสถาบันทั้งในและต่างประเทศ แต่ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ

2. ความสามารถด้านวิชาการ

ความสามารถด้านวิชาการที่พนักงานนำเที่ยวต้องนำมาใช้เพื่อประกอบอาชีพคือ 1) ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว 2) ความรู้เกี่ยวกับความเป็นชาติ ซึ่งเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี ฮีตคอง การดำรงชีวิต ศาสนา อาหาร สภาพการเมืองการปกครองตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และอื่นๆ 3) ความรู้รอบตัวอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินต่างๆ เหตุการณ์สำคัญของโลกปัจจุบัน เหตุการณ์ภายในประเทศ อัตราค่าบริการของหน่วยงานภาคธุรกิจการบริการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอื่นๆ

3. ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว

ความสามารถด้านการนำเที่ยว ก็เป็นอีกความสามารถสำคัญประการหนึ่ง และเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว ดังนั้นพนักงานนำเที่ยวถึงจะมีความรู้ความสามารถด้านต่างๆที่กล่าวไปข้างต้น ถ้าหากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยว ก็จะทำให้การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวขาดความสนุกสนาน ในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรำคาญ และเบื่อหน่าย

4. ความสามารถในด้านการจัดการเวลา

พนักงานนำเที่ยวที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละรายการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการจัดการเวลาจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ขณะเดียวกันก็ยังได้ท่องเที่ยวครบทุกสถานที่ตามรายได้นำเที่ยวกำหนดไว้ ฉะนั้น พนักงานนำเที่ยวต้องมีการสำรวจเส้นทางนำเที่ยว เพื่อสำรวจจุดท่องเที่ยวระหว่างทางและสถานที่ที่มีจุดเด่น อีกทั้งเพื่อจัดการการใช้เวลาในการแวะระหว่างเส้นทาง ตลอดจนคำนวณเวลาในการบริการด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องตามรายการที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสม

5. ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว

พนักงานนำเที่ยวต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวของตนที่รับผิดชอบนำเที่ยวได้ ทั้งนี้เพื่อรับรู้ความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวของตนได้อย่างถูกต้อง เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นความสนุกสนานรื่นเริง ชอบถ่ายรูป หรือนักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจกิจกรรมการท่องเที่ยวมากกว่าการเดินทางท่องเที่ยว และอื่นๆ

6. ความสามารถในการดึงดูดความสนใจ

พนักงานนำเที่ยวต้องเป็นผู้ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนุกสนานรื่นเริง สดชื่นตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งระหว่างทางและจุดแวะเที่ยวชมเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ ซึ่งนอกจากจะทำให้การนำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมตามสถานที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจแล้ว พนักงานนำเที่ยวยังต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมใหม่ๆให้กับนักท่องเที่ยวเข้าร่วมและเกิดความสนุกสนานเพื่อผ่อนคลายความเหงาและความเหน็ดเหนื่อยด้วยความเป็นกันเอง

7. ความสามารถในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก

พนักงานนำเที่ยวต้องดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยความเบิกบานและสนุกสนาน และมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นก่อนการเดินทางท่องเที่ยวทุกๆครั้ง พนักงานนำเที่ยวต้องตรวจสอบความเรียบร้อยในทุกขั้นตอนนับตั้งแต่ยานพาหนะสำหรับการเดินทางตลอดจนการแนะนำกฎระเบียบ และข้อห้ามต่างๆ เช่น คำแนะนำเรื่องการแต่งกายของนักท่องเที่ยวในการเข้าชมพระราชวัง ข้อห้ามการถ่ายรูป และอื่นๆอีกมากมาย แต่สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือพนักงานนำเที่ยวต้องเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

8. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

พนักงานนำเที่ยวที่ดี ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างว่องไวและถูกต้องโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ พนักงานนำเที่ยวจะต้องมีเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นอย่างดี โดยมีการศึกษาล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งมันเรียกร้องให้พนักงานนำเที่ยวต้องตั้งสติให้ดี มีความเที่ยงตรงและมีความสามารถสูงบนพื้นฐานของความรับผิดชอบที่ดี

อย่างไรก็ดี ภายหลังที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวอย่างต่อเนื่อง กอปรกับการอัตราการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของกลุ่มนักท่องเที่ยวในประเทศลาวนั้น จนทำให้เกิดการพัฒนาการเรียนการสอนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลักสูตรอาชีวศึกษา ตลอดจนหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นทางด้านการท่องเที่ยวเพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการให้กับตลาดแรงงาน กระทั่งปัจจุบันนี้ในประเทศลาวมีผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการอยู่เป็นจำนวนมากและกระจายตามภูมิภาคต่างๆของประเทศ ดังนั้นบุคลากรเหล่านี้จึงถือเป็นผู้มีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมของชาติและเป็นกลุ่มคนที่ต้องมอบการบริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ด้วยเหตุนี้สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับบุคลากรเหล่านี้คือภายหลังที่เข้าสู่ตลาดแรงงานและประกอบอาชีพในธุรกิจท่องเที่ยวและการบริการ บุคลากรเหล่านี้มีศักยภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้ประกอบการในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมมากน้อยเพียงใด ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในประเทศลาว ผู้วิจัยพบดังนี้

บริษัท Champa Lao Travel ก่อตั้งขึ้นในปี 2001 บริษัทแห่งนี้เป็นหนึ่งในผู้ให้บริการทัวร์ชั้นนำในประเทศลาว มีสำนักงานทั้งสิ้น 4 แห่ง ได้แก่ นครหลวงเวียงจันทน์ เมืองหลวงพระบาง เมืองหลวงน้ำทา และเมืองสะหวันนะเขต และมีผู้แทนบริษัทเพิ่มเติมอีกสองคนที่ให้บริการด้านการนำเที่ยวในเชียงขวางและเมืองปากเซ หรือจำปาสัก

บริษัทนำเที่ยวแห่งนี้บริหารกิจการโดยนายฮท พานีวง (Horth Phanivong) ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งเป็นผู้จัดการ (Managing Director) รูปแบบการให้บริการมีทั้งแบบการนำเที่ยวแบบ In-bound และการนำเที่ยวแบบ Out-bound จุดเด่นของพนักงานบริษัททัวร์แห่งนี้คือความสามารถ

ในการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาไทย ภาษาเวียดนาม และภาษาอิตาเลียน ซึ่งส่วนใหญ่ได้คุณวุฒิทางด้านอักษรศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) แต่ภายหลังจากที่สำเร็จการศึกษา พนักงานเหล่านี้ได้สอบเข้าฝึกอบรมมัคคุเทศก์ จากกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

ที่ผ่านมาบริษัทแห่งนี้ให้บริการนำเที่ยวแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวยุโรป ออสเตรเลีย อังกฤษ สหรัฐฯ ประเทศฮอลแลนด์ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศแคนนาดา ประเทศฮ่องกง และประเทศในกลุ่มสมาชิกอาเซียน ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือในปี 2005 ให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,800 คน ปี 2006 ให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3,200 คน ปี 2007 ให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 3,800 คน ปี 2008 ให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 4,400 คน และปี 2009 ให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 5,300 คน ซึ่งนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าพักตามลำพัง (Free Individual Traveler: FIT) กลุ่มนักท่องเที่ยวเดินทางแบบกลุ่ม (Group Individual Travellers) กลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) นักท่องเที่ยวที่สนใจกิจกรรมพิเศษ (Special Interest Groups) ส่วนมากนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นผู้สนใจการท่องเที่ยวเชิงมรดกและวัฒนธรรม (Cultural and Heritage Tours) การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา (Educational Tours) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco-Tours) การเดินป่า(Trekking) การสัมผัสและเยี่ยมชมหมู่บ้านชาวเขา (Tribal villages) การท่องเที่ยวเพื่อตีกอล์ฟ (Golf Tours) และการท่องเที่ยวตามความสนใจพิเศษ (Special Interest Tours) ขณะเดียวกันบริษัท Champa Lao Travel ยังให้บริการนักท่องเที่ยวในการจองตั๋วเครื่องบิน (Air tickets) การสำรองที่พัก (Hotel Reservation) การให้บริการรถเช่า (Car Rental) การเที่ยวชมเมือง (Sightseeing) และการบริการนำเที่ยวแบบคาราวาน (Caravan Tours)

นายฮท พานีวง ผู้จัดการบริษัทกล่าวถึงความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานของบริษัทว่า สิ่งที่น่าประทับใจและพึงพอใจมากที่สุดของพนักงานบริษัทคือเรื่องความสามารถทางด้านวิชาการ ทักษะการให้บริการนำเที่ยว ความสามารถในเรื่องการจัดการเวลา จิตบริการ ความสามารถในการบริการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขณะทำงานได้อย่างมีไหวพริบ ส่วนสิ่งที่นายฮท อยากให้พนักงานภายใต้การบังคับบัญชานั้นพัฒนาในอนาคตคือเรื่องของความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการ อยากให้พนักงานที่ทำงานมัคคุเทศก์กระตื้อรื้อร้นในการศึกษาข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆให้มากขึ้นและจะดีมากหากเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพราะทักษะเหล่านี้ถือว่ามีความสำคัญต่ออาชีพมัคคุเทศก์และบริษัทนำเที่ยวอย่างมาก เนื่องจากมัคคุเทศก์ส่วนใหญ่บางครั้งต้องรับหน้าที่นำเที่ยวกลุ่มใหญ่ไปเที่ยวในภูมิภาคอื่นที่ไม่ใช่บ้านเกิดของตน ดังนั้นข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวที่ทันสมัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น สังคม วัฒนธรรม วิถีชีวิตของผู้คนในพื้นที่ปลายทางท่องเที่ยวเป็นอย่างไร เหล่านี้จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับทั้งนักท่องเที่ยว ขณะเดียวกันก็จะทำให้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวอาจเกิดขึ้นลดน้อยลง

ประการต่อมาคือเรื่องของหลักการทำงานในวิชาชีพมัคคุเทศก์ ที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทที่ปฏิบัติหน้าที่มัคคุเทศก์ไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงในสาขาการท่องเที่ยว ดังนั้นการทำงานในแต่ละครั้งของพนักงานมุ่งเน้นเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวมากจนเกินไป (So detailed) จนทำให้พนักงานกลายเป็นคนที่ขาดความสามารถในการดึงดูดความสนใจ เช่น การสร้างความ

สนุกสนานรื่นเริงตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งระหว่างทางและจุดแวะเที่ยวชมเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมใหม่ๆให้กับนักท่องเที่ยวเข้าร่วม และขาดการสร้างความรู้สึกผ่อนคลายความเหงาและความเหน็ดเหนื่อยด้วยความเป็นกันเองระหว่างมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยว

ประเด็นสุดท้ายคือสิ่งที่นายฮท เห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าตกใจอย่างยิ่ง คือในบริษัทมีพนักงานบางรายสำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวมาโดยตรง แต่กลับไม่สามารถนำเที่ยวได้ เหตุผลหลักคือพนักงานรายดังกล่าวไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ ดังนั้นพนักงานรายนี้แทนที่จะมีโอกาสทำงานเบื้องหน้าให้กับบริษัท แต่กลับต้องนั่งประจำที่สำนักงานโดยทำหน้าที่ประสานงานด้านการท่องเที่ยวให้กับบริษัท การให้บริการจองตั๋วเครื่องบิน และสำรองที่พักให้กับนักท่องเที่ยว สิ่งเหล่านี้นายฮทรู้สึกว่าเป็นจุดอ่อน ซึ่งไม่ใช่ของพนักงานแต่มองว่าเป็นผลกระทบจากโครงสร้างหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวของประเทศลาว ที่ยังไม่สามารถผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองผู้ประกอบการได้ ดังนั้นเป็นไปได้ในอนาคต ในฐานะที่เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวจึงอยากจะฝากไปถึงสถานบันการศึกษาต่างๆของประเทศลาวที่เปิดหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวและการบริการให้เน้นรูปแบบการเรียนการสอนที่สามารถใช้งานได้จริง ทั้งนี้หากเป็นไปได้อยากให้มีการปรับปรุงหลักสูตรที่เน้นวิชาการภาษาและการสื่อสารให้นักศึกษาเข้มข้นกว่านี้ โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้งในธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ มากไปกว่านั้นอยากให้มีการบูรณาการกับภาคผู้ประกอบการด้วยการเชิญผู้ประกอบการเข้าไปมีส่วนร่วมในการออกแบบเนื้อหาวิชาเรียนร่วมด้วยจะดียิ่งขึ้น

ด้านบริษัท Exotissimo Travel Laos ก่อตั้งขึ้นครั้งแรกในประเทศเวียดนามราวปี 2536 โดยกลุ่มผู้ประกอบการรุ่นเยาว์ 4 คน ได้แก่ Mr. Eric Merlin Mr. Olivier Colomes Mr. Denis Colonna และ Thụy Khang Trần ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวขนาดเล็กในเวียดนาม กระทั่งภายหลังกิจการที่เติบโตขึ้น จนบริษัท Exotissimo เติบโตอย่างก้าวกระโดดจนกลายเป็นบริษัทต่างชาติแห่งแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการนำเที่ยวในเวียดนาม

บริษัททัวร์ Exotissimo Travel Laos เป็นบริษัทนำเที่ยวชั้นนำระดับภูมิภาคมีสำนักงานตั้งอยู่ในหลายประเทศ อาทิ เสียมราฐ (Siem Reap) กรุงพนมเปญ (Phnom Penh) ในประเทศกัมพูชา ถัดมาคือนครหลวงเวียงจันทน์ (Vientiane) เมืองหลวงพระบาง (Luang Prabang) และแขวงปากเซ (Pakse) หรือจำปาสักของประเทศลาว กรุงเทพฯ (Bangkok) ประเทศไทย เมืองเกียวโต (Kyoto) และเมืองโตเกียว (Tokyo) ประเทศญี่ปุ่น ประเทศมาเลเซีย ประเทศจีน ประเทศอินโดนีเซีย นอกจากนั้นยังขยายสำนักงานข้ามไปยังประเทศในแถบยุโรปด้วย ได้แก่ ประเทศเยอรมัน (Germany) ประเทศในแถบอเมริกาเหนือ (North America) ประเทศออสเตรเลีย (Australia) ประเทศสหราชอาณาจักร (UK) ประเทศไอร์แลนด์ (Ireland) และละตินอเมริกา (Latin America) และล่าสุดในปี 2017 จัดตั้งสำนักงานขึ้นในประเทศสิงคโปร์

จากการเข้าไปสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อพนักงาน ผู้วิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทแห่งนี้สื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องทุกตำแหน่ง ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะเป็นบริษัทที่มีสำนักงานในหลากหลายประเทศซึ่งกระจายตัวตามภูมิภาคต่างๆดังกล่าวไปข้างต้น และการกำหนดเกณฑ์ความสามารถทักษะทางด้านการสื่อสาร

ภาษาต่างประเทศ ที่ถูกกำหนดเป็นคุณสมบัติแรกของพนักงานที่จะเข้าร่วมทำงานกับบริษัท ดังนั้นจึงส่งผลทำให้พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทแห่งนี้แม้จะสำเร็จการศึกษาโดยตรงจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษา หรือไม่ตรงตามสาขาวิชาชีพก็ตาม ภาษาและการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือคัดกรองพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษามาทำทำงานโดยเฉพาะ โดยนัยนี้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษจึงเป็นจุดเด่นของการทำงานในบริษัทแห่งนี้

อย่างไรก็ดี นอกเหนือจากทักษะทางด้านภาษาอังกฤษแล้ว จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท Exotissimo Travel Laos เกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อพนักงาน พบว่าสิ่งที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุดให้กับผู้บริหารและหัวหน้าแผนกงานต่างๆคือ ความตรงต่อเวลาและความยืดหยุ่นในการทำงานของพนักงาน เพราะผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลอธิบายว่า บ่อยครั้งเมื่อถึงเวลาเลิกงาน หากช่วงเวลาดังกล่าวยังคงมีลูกค้าติดต่อประสานงานเข้ามาทางโทรศัพท์และต้องการออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พนักงานทุกคนก็ยังคงอยู่เพื่อช่วยเหลืองานเพื่อนพนักงานด้วยกันจนกว่าจะเสร็จสิ้นจึงจะเดินทางกลับ ถัดมาคือ จิตบริการของพนักงานที่ทุ่มเททุกช่วงเวลาเพื่ออำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว มากไปกว่านั้นคือความสามารถทำงานเป็นทีม ทุกคนต่างยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร ทัศนคติที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน ทักษะการบริการอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การดำเนินการและเคารพตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน สุดท้ายคือความสามารถในการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้คือ “คน” “งาน” และ “สิ่งแวดล้อม” จริง ที่เกิดขึ้นในบริษัท Exotissimo Travel Laos

ขณะที่ผู้ประกอบการของโรงแรม Don Chan Palace เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว ที่ตั้งอยู่ในนครหลวงเวียงจันทร์ มีความสูง 14 ชั้น เป็นตึกที่สูงที่สุดในเวียงจันทน์ ลงทุนโดยนักธุรกิจชาวจีน-มาเลย์ เมื่อปลายปี 47 โรงแรมแห่งนี้เคยถูกใช้เป็นสถานที่เพื่อรองรับการเป็นเจ้าภาพการประชุมอาเซียน นักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมนี้ส่วนใหญ่เป็นชาวจีนเป็นหลัก รองลงมาคือนักท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนและกลุ่มยุโรป

การให้บริการของโรงแรม Don Chan Palace ส่วนใหญ่คล้ายกับโรงแรมขนาดใหญ่ทั่วไปในนครหลวงเวียงจันทน์ กล่าวคือ ให้บริการห้องพักที่หรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครัน ห้องอาหารนานาชาติ สระว่ายน้ำทั้งแบบกลางแจ้งและในร่ม ล็อบบี้บาร์พร้อมการบรรเลงเพลงจากเครื่องดนตรีเปียโน ห้องออกกำลังกาย (Fitness) รถเช่า รถรับส่งระหว่างสนามบินกับโรงแรม และสุดท้ายคือ

ด้วยผู้บริหารมีสัญชาติจีน-มาเลย์ สิ่งหนึ่งที่พนักงานแห่งนี้จะถูกคัดกรองเข้าทำงานร่วมด้วยเบื้องต้นคือทักษะการสื่อสารภาษาจีนและภาษาอังกฤษ ปัจจุบันพนักงานของโรงแรมแห่งนี้ส่วนใหญ่จบทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เลือกเรียนภาษาจีนเป็นภาษาต่างประเทศที่ 2 โดยมากพนักงานเหล่านี้ปฏิบัติงานในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) และตำแหน่งผู้จัดการของแต่ละแผนก ส่วนตำแหน่งอื่นๆพบเป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้น

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม กล่าวถึงความพึงพอใจของพนักงานใต้บังคับบัญชาว่า พนักงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและผ่านการฝึกอบรมระยะสั้นทั้งในนครหลวงเวียงจันทน์และแขวงอื่นๆ ทั้งนี้บางรายก็ผ่านการฝึกอบรมจากสมาพันธ์แม่หญิงลาว พนักงานกลุ่มนี้มีทักษะการทำงานในแผนกได้ในระดับดี แต่จุดอ่อนคือความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ ดังนั้นในแผนกก็พยายามพัฒนาจุดอ่อนด้านภาษาอังกฤษด้วยการเสนอสภาพปัญหาดังกล่าวของพนักงานไปยังแผนกทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ

ทั้งนี้รองผู้จัดการกล่าวถึงการอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะการทำงานให้กับพนักงานในโรงแรมที่ผ่านมา เน้นหนักด้วยกันทั้งสิ้น 4 เรื่อง ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของโรงแรม 2) สุขลักษณะในสถานที่ทำงาน 3) การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) การส่งเสริมการบริการ สินค้า และการต้อนรับอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอบรมโดยหัวหน้าแต่ละแผนก และวิทยากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมาเป็นผู้อบรม ทั้งนี้การจัดอบรมดังกล่าวจัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน ด้วยเหตุนี้ แม้พนักงานของโรงแรมดอนจัน พลาเลซ ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการในระดับปริญญาตรี แต่สภาพโดยทั่วไปของการทำงานของพนักงานจากมุมมองผู้จัดการแผนกต่างๆ ต่างให้ความเห็นว่าพึงพอใจพนักงานในระดับดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความขยัน ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย การแต่งกายที่ถูกต้องตามกฎระเบียบของโรงแรม ความมีจิตบริการ ความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือการพร้อมที่จะเปิดรับการพัฒนาต่างๆที่โรงแรมจัดขึ้น กระทั่งบ่อยครั้งพนักงานของโรงแรมได้รับคำชื่นชมจากกลุ่มลูกค้า

ขณะที่โรงแรม Green Park Boutique Hotel ซึ่งเป็นโรงแรมระดับมาตรฐาน 4 ดาว ในนครหลวงเวียงจันทน์ ให้บริการห้องพักที่มีเอกลักษณ์ในใจกลางเวียงจันทน์ สร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2548 โรงแรมอกแบบในรูปแบบหรูหรา ตั้งอยู่ห่างจากตลาดเช้าใจกลางเมืองเวียงจันทน์เพียง 1,100 เมตร ตั้งอยู่ติดกับ Vientiane Centre 10 กิโลเมตร โดยรอบของโรงแรมแห่งนี้คือห้างสรรพสินค้าและร้านบูติกรวมทั้งร้านอาหารและบาร์

โรงแรม Green Park Boutique ให้บริการห้องพัก 34 ห้อง โดยจำแนกเป็นห้องพักประเภทห้อง Deluxe Double Room ห้อง Deluxe Suite ห้อง Executive Suite ห้อง Basic Twin Room ห้อง Basic Suite ห้อง Deluxe Triple Room นอกจากนี้ยังให้บริการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวหลายด้าน อาทิ การบริการภายในห้องพัก รถเช่า ซักอบรีด ให้เช่าจักรยาน งานจัดเลี้ยงและงานประชุมสัมมนาต่างๆ รถรับส่งระหว่างสนามบินและโรงแรม การจองตั๋วเครื่องบินและสำรองรายการนำเที่ยว กลุ่มลูกค้าหลักของโรงแรมแห่งนี้ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวยุโรป รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวจีน

พนักงานของโรงแรมแห่งนี้ส่วนใหญ่สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติงาน มีทักษะการทำงานที่เป็นมืออาชีพ เพราะส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการ บางส่วนได้รับคุณวุฒิจากหลักสูตรอบรมระยะสั้นด้านการท่องเที่ยวและการบริการ และผ่านการฝึกปฏิบัติงาน

ในธุรกิจโรงแรมมาจากหลายแห่ง ดังนั้นความรู้ทางด้านการโรงแรมและการบริการจึงถือเป็นจุดเด่นของพนักงานโรงแรมแห่งนี้

ทั้งนี้หัวหน้าแผนกทรัพยากรบุคคลยกตัวอย่างแผนกครัวหรือฝ่ายผลิตอาหารว่า พนักงานในแผนกนี้ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพและหลักสูตรอบรมระยะสั้นสาขาการประกอบอาหารมานั้น ทุกคนมีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพเป็นอย่างมาก และสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานตามกรอบสุขอนามัยในการทำงาน ระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว การจัดเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ และที่สำคัญที่สุดคือการนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารในโอกาสต่างๆอย่างมืออาชีพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพการทำงานของพนักงานของโรงแรมแห่งนี้ได้ดีมาก ซึ่งแผนกอื่นๆก็มีลักษณะการทำงานในลักษณะนี้เช่นกัน กระทั่งสร้างความพึงพอใจกับกลุ่มลูกค้าที่เข้าพักรวมทั้งผู้บริหารโรงแรมเป็นอย่างมาก และสิ่งที่ลูกค้าสะท้อนต่อพนักงานของโรงแรมเราคือ “Staff has good hospitality - always service with gentle smile” และ “Staffs are very friendly” แต่สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่โรงแรมไม่หยุดพัฒนาพนักงานยังคงเป็นเรื่องการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพราะโรงแรมของเราเล็งเห็นว่าพนักงานทุกคนต้องสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดียิ่งขึ้น

ขณะที่โรงแรม Settha Palace Hotel ซึ่งเป็นโรงแรมมีสโลแกนสำคัญของโรงแรมคือ "The Settha is perhaps the most charming of its colonial brethren." ตั้งอยู่ใจกลางเมืองของนครหลวงเวียงจันทน์เป็นโรงแรมที่โดดเด่น Settha Palace Hotel สร้างขึ้นในช่วงต้นศตวรรษที่ผ่านมาประมาณปี 1932 และได้รับการบูรณะขึ้นใหม่อย่างสง่างามเพื่อเป็นเกียรติแก่อดีตจักรพรรดิทำหน้าที่เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงยุคที่สง่างาม คลาสสิก ให้การบริการที่มีเสน่ห์ โดยเฉพาะเสน่ห์แบบอาณานิคมฝรั่งเศส โรงแรม Settha Palace Hotel โรงแรมแห่งนี้สร้างขึ้นครั้งแรกในปี พ. ศ. 2475 ได้รับการปรับปรุงใหม่โดยชาวลาวผู้เกิดในประเทศฝรั่งเศสชื่อ Billy Theodas ซึ่งในอดีตใช้ชีวิตวัยเด็กของเขาที่หลังวัง Settha ในสมัยที่ลาวอยู่ภายใต้การปกครองโดยอาณานิคมฝรั่งเศสในปี 1950 น่าเสียดายที่ในปี 1975 เมื่อระบอบการปกครองเปลี่ยนไปทั้งครอบครัวทิ้งทุกอย่างไว้เบื้องหลังเพื่อเริ่มต้นชีวิตใหม่ในฝรั่งเศส อาคารหลังนี้ถูกดำเนินธุรกิจโรงแรมในสมัยรุ่งเรืองก่อนการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองในปี พ.ศ. 2518 โดยได้รับแรงบันดาลใจในการออกแบบให้เป็นโรงแรมด้วยต้องการนำแลนด์มาร์กแห่งนี้กลับมามีชีวิตอีกครั้ง โรงแรมแห่งนี้ให้บริการห้องพักที่มีความหรูหรา ให้การบริการจัดงานเลี้ยงตามโอกาสพิเศษ ห้องประชุม พร้อมรอยยิ้มอันอบอุ่นและเอาใจใส่ต่อทุกความต้องการของกลุ่มลูกค้า โรงแรมแห่งนี้ได้รับคำชื่นชมจากกลุ่มผู้เข้าพักในหลายด้าน อาทิ คำชื่นชมเกี่ยวกับพนักงานว่าเป็นโรงแรมที่มีพนักงานให้ความช่วยเหลือดีมาก เป็นโรงแรมที่เหมาะแก่การ ห้องพักสวย การบริการดี และอาหารอร่อย เป็นต้น ลักษณะของพนักงานของโรงแรมมีทักษะด้านการบริการดีและเป็นมิตรกับกลุ่มลูกค้า จึงทำให้ได้รับคำชื่นชมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นประจำ และที่สำคัญก็ยังสร้างความพึงพอใจต่อผู้บริหารอีกด้วย

6.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อที่มีต่อบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในประเทศเมียนมาร์

นับตั้งแต่การเปิดประเทศในปี 2011 (พ.ศ. 2554) ส่งผลให้ประเทศเมียนมาร์เป็นที่จับตามองเกี่ยวกับการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแล้วมีนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ให้ความสนใจเดินทางมายังประเทศพม่าเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปี 2015 มีจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติทยอยเดินทางเข้าสู่ประเทศเมียนมาร์ทั้งสิ้น 4.68 ล้านคน ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นจากปี 2014 คิดเป็นร้อยละ 51.9 จากจำนวนตัวเลขข้างต้นพบว่ากว่า 1.13 ล้านคนเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาพักค้างแรมซึ่งเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวใช้บริการสายการบิน และ 3.38 ล้านคน เป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในระยะเวลาเพียงหนึ่งวัน โดยนัยนี้หมายความว่าเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเช้าเย็นกลับ (One day trip)

นักท่องเที่ยวหลักของประเทศเมียนมาร์ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.7 ของจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รองลงมาคือนักท่องเที่ยวชาวจีน คิดเป็นร้อยละ 11.4 ถัดมาคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น คิดเป็นทั้งสิ้นร้อยละ 6.9 ซึ่งนักท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นเพียงนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นสำคัญ นอกจากนั้น ในแต่ละปีประเทศเมียนมาร์ยังมีโอกาสรองรับนักท่องเที่ยวจากประเทศที่เดินทางมาจากประเทศอื่นๆอีกด้วย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เดินทางมาจากประเทศเกาหลี ประเทศสหรัฐอเมริกา (Ministry of Hotels and Tourism, Myanmar, 2015) ทั้งนี้นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 171 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ค่าใช้จ่ายดังกล่าวยังไม่รวมค่าที่พักและค่าบริการนำเที่ยวที่นักท่องเที่ยวใช้บริการ ตลอดจนค่าช็อปปิ้งและค่าอาหาร พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่มาเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ การประกอบธุรกิจ การเยี่ยมเพื่อนๆและญาติ

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์เติบโตอย่างรวดเร็วคือ สถานที่ท่องเที่ยวเชิงมรดกโลกทางประวัติศาสตร์ (historic herritage) ในเมืองย่างกุ้ง (Yangon) และเมืองต่างๆด้วย ขณะเดียวกันพม่าก็เป็นเมืองที่มีชายหาดที่สวยงาม อุดมสมบูรณ์ไปด้วยความหลากหลายทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติที่โดดเด่น ซึ่งกระจุกตัวตามเมืองย่างกุ้ง (Yangon) เมืองพุกาม (Bagan) เมืองมัณฑะเลย์ (Mandalay) และอินเล (Inle) นอกจากนี้ความพยายามในการปรับปรุงถนนและสะพานในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง (GMS) เพื่อเชื่อมต่อตามแนวระเบียงเศรษฐกิจจากเส้นทางตะวันออก-ตะวันตกและเหนือ–ใต้ ร่วมกับการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการอพยพเข้าเมืองจึงเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวชายแดนภาคพื้นดินให้กับประเทศเมียนมาร์และประเทศเพื่อนบ้าน

การเติบโตของอุตสาหกรรมของประเทศเมียนมาร์ สามารถพิจารณาได้จากการขยายตัวของธุรกิจที่พัก กล่าวคือปัจจุบันประเทศเมียนมาร์มีธุรกิจโรงแรมและเกสท์เฮ้าส์ทั้งสิ้น 1,279 แห่ง และให้บริการห้องพักได้ทั้งสิ้น 49,946 ห้อง ทั้งนี้อยู่ภายใต้การครอบครองกรรมสิทธิ์ของชาวเมียนมาร์ทั้งสิ้น 48 แห่ง ที่เหลือเป็นการลงทุนและบริหารงานโดยนักลงทุนชาวต่างชาติทั้งสิ้น 9,132 แห่ง ซึ่งภายหลังที่รัฐบาลเมียนมาร์ประกาศนโยบายการเปิดกว้างทางเศรษฐกิจในปี 2011 (พ.ศ. 2554) เมียนมาร์ก็ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกอาเซียนอย่างเต็มตัวตามข้อตกลงร่วมมือกันของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน นอกจากนี้ภายหลังการเข้าร่วมเป็นประเทศสมาชิก รัฐบาลเมียนมาร์ได้เปิดรับกลุ่ม

นักท่องเที่ยวอย่างกว้างขวางมากขึ้น โดยยกเลิกวีซ่าให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวกว่า 26 ประเทศ และอนุญาตเรื่องวีซ่าแบบอีเล็กทรอนิกให้กับนักท่องเที่ยวประเทศต่างๆทั่วโลกทั้งสิ้นกว่า 100 ประเทศ ดังนั้นผลที่เกิดขึ้นตามมา จึงส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศของประเทศเมียนมาร์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเช่นกัน ซึ่งเดิมในปี 2011 (พ.ศ. 2554) เมียนมาร์มีการบริการเพียง 4,000 เที่ยวบิน แต่ผลสำรวจล่าสุดเมื่อปี 2014 (พ.ศ. 2557) พบมีทั้งสิ้น 14,700 ซึ่งรองรับนักท่องเที่ยวได้ถึง 2.5 ล้านคน

ปัจจุบัน ประเทศเมียนมาร์มีหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน องค์กรระหว่างประเทศ ตลอดจนองค์กรพัฒนาเอกชนต่างประเทศเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยว ได้แก่

1. กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เป็นหน่วยงานของรัฐบาลเมียนมาร์ในระดับกระทรวงมีหน้าที่ส่งเสริมการลงทุนรวมถึงขึ้นทะเบียนธุรกิจในด้านที่พักและการท่องเที่ยว ทั้งนี้โครงสร้างของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวยังประกอบด้วย กรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Directorate of Hotels and Tourism) มีหน้าที่กำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารจัดการท่องเที่ยวและการบริการ ขณะที่การท่องเที่ยวและการโรงแรมแห่งเมียนมาร์ (Myanmar Hotels and Tourism Services) มีหน้าที่ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการเดินทาง การท่องเที่ยว การให้บริการที่พัก (เฉพาะที่รัฐเป็นเจ้าของ) และการผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม (Ministry of Hotels and Tourism, 2013, p.9)ภารกิจหลักของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Myanmar Marketing & Research Development, 2012, p.13)

1.1 การพัฒนาของธุรกิจโรงแรมและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ

1.2 การพัฒนาและส่งเสริมโอกาสการลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

1.3 การเปิดโอกาสให้ธุรกิจเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว การสร้างความสนใจแก่นักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้ามาเยี่ยมชมอันจะนำไปสู่การเผยแพร่ชื่อเสียงของแหล่งท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ให้เป็นที่รู้จักในระดับนานาชาติ

1.4 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ สัมมนา การจัดนิทรรศการ และการฝึกอบรม เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานของอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยว

1.5 การส่งเสริมอุตสาหกรรมโรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างโอกาสในการมีงานทำของคนในท้องถิ่น

1.6 การกำหนดเป้าหมายนักท่องเที่ยวต่างชาติที่จะเดินทางมายังประเทศเมียนมาร์เป็นจำนวน 1 ล้านคน

1.7 การให้ความร่วมมือกับองค์กรและประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคในการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว

2. สหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์ (Myanmar Tourism Federation) ตั้งขึ้นในปี 2011 (พ.ศ. 2554) จากการรวมตัวกันของสมาคม/องค์กรธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ในสาขาต่างๆ จำนวน 12 แห่ง โดยเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีหน้าที่เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้ไปสู่การ

พัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการขายกิจกรรมการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ สนับสนุนการพัฒนาและให้ความช่วยเหลือนักลงทุนภาคการท่องเที่ยวและบริการ ร่วมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ปัจจุบันสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์มีโครงสร้างประกอบด้วยฝ่ายต่างประเทศ (International Division) เพื่อทำหน้าที่ขยายเครือข่ายธุรกิจและดึงดูดนักท่องเที่ยวจากต่างชาติ และยังมีชมรมธุรกิจเมียนมาร์ (Myanmar Business Club) เพื่อเชื่อมโยงตลาดธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการจากทั่วโลก อีกทั้งยังเป็นสมาชิกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (The Pacific Asia Travel Association) อีกด้วย

3. ธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) ก่อตั้งขึ้นในปี 1966 (พ.ศ. 2509) มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการการพัฒนาประเทศในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกเพื่อลดความยากจนของประชากร ด้วยการให้กู้ยืมเงินทุนและการลงทุนรวมถึงการช่วยเหลือทางเทคนิคและองค์ความรู้เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การบริการด้านสุขภาพ การเงินและระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตลอดจนสนับสนุนให้แต่ละประเทศเตรียมความพร้อมรับมือผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ อันจะนำไปสู่ความเจริญรุ่งเรืองทางเศรษฐกิจที่ทันสมัยของภูมิภาคและโลกในอนาคต อนึ่ง การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์โดยตรงนั้น ธนาคารพัฒนาเอเชียได้ให้ความช่วยเหลือนับตั้งแต่ปี 2012 (พ.ศ. 2555) เป็นต้นมา ทั้งที่สนับสนุนโดยธนาคารพัฒนาเอเชียเอง เช่น การจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556–พ.ศ. 2563 และการช่วยเหลือด้านการพัฒนาทักษะการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนเป็นความร่วมมือกับประเทศต่างๆ เช่น ความร่วมมือกับประเทศนอร์เวย์ในการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการตามแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์และการวางแผนการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และความร่วมมือกับประเทศญี่ปุ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อลดความยากจนในชนบทของประเทศเมียนมาร์ เป็นต้น

4. มูลนิธิฮันส์ไซเดล (Hanns Seidel Foundation) จัดตั้งขึ้นในปี 1967 (พ.ศ. 2510) โดยเป็นองค์กรพัฒนาเอกชนจากประเทศเยอรมันซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมประชาธิปไตย การสร้างสันติภาพและการพัฒนาในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้มีบทบาทในการประเทศอินโดนีเซีย เมียนมาร์ ฟิลิปปินส์ ไทย ลาว และเวียดนาม ทั้งสำหรับความช่วยเหลือในประเทศเมียนมาร์แล้วมูลนิธิฮันส์ไซเดลได้เข้ามาช่วยเหลือตั้งแต่ปี 1994 (พ.ศ. 2547) โดยในปัจจุบันมีความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศเมียนมาร์ทั้งภาครัฐและองค์กรต่างๆ ได้แก่ รัฐสภาเมียนมาร์ กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว หอการค้าและอุตสาหกรรม (Union of Myanmar Federation of Chambers of Commerce and Industry) สมาคมผู้ประกอบการสตรีเมียนมาร์ (Myanmar Women Entrepreneurs' Association) และสหพันธ์การท่องเที่ยวเมียนมาร์

ทั้งนี้ ความช่วยเหลือของมูลนิธิฮันส์ไซเดลในประเทศเมียนมาร์ เช่น การเตรียมความพร้อมประเทศเมียนมาร์ในการเข้าเป็นสมาชิกอาเซียน การประสานงานรัฐสภาเมียนมาร์ในการเยือนรัฐสภายุโรปในปี พ.ศ. 2555 การร่วมจัดทำแผนแม่บทการท่องเที่ยวเมียนมาร์ พ.ศ. 2556– พ.ศ.2563 ข้อควรปฏิบัติและข้อควรละเว้น (Do's and Dont's) ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนามรดกรูปธรรมและนามธรรม (Tangible and Intangible Heritage) ของย่างกุ้ง เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งใน 7 เสาหลักการพัฒนาที่รัฐบาลให้การสนับสนุน และนับตั้งแต่การส่งเสริมและผลักดันด้านการท่องเที่ยวของชาติ พบว่าประเทศเมียนมาร์มีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งตัวเลขล่าสุดในปี 2015 พบมีทั้งสิ้น 4.78 ล้านคน (Asian Development Bank, 2017, p.7) ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ดังนั้น การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้น รัฐบาลเมียนมาร์จึงหันมาผลักดันเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่าจะเดินทางเข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ทิศทางการพัฒนาที่สำคัญคือการพยายามหาระบบและกระบวนการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคการท่องเที่ยว (รวมถึงพนักงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง) การบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ เช่น ผลประโยชน์ของพนักงานการสรรหาคัดเลือกการฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงานแรงจูงใจและค่าตอบแทน ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับการฝึกอบรมและการพัฒนาให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะการศึกษาและความสามารถในการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้ครอบคลุมทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากร กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) ซึ่งเป็นหน่วยงานหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ หน้าที่หลักของกระทรวงแรงงานประการที่ 1) ดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพม่าอย่างเป็นระบบ 2) สนับสนุนการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3) พัฒนาโอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการเอกชนในการท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมประเทศเมียนมาร์ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก 5) กำหนดโซนการท่องเที่ยวและโรงแรม 6) ประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในระดับภูมิภาคมณฑลและเมือง 7) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและทักษะทางเทคนิคของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 8) สร้างงานและยกระดับมาตรฐานการครองชีพผ่านการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และ 9) ร่วมมือกับอาเซียนและประเทศอื่นๆ ในด้านการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.14)

ข้อแตกต่างระหว่างการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์กับประเทศกัมพูชา ลาว และเวียดนามคือ ประเทศเมียนมาร์ยังมีสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวโดยตรงค่อนข้างน้อย ดังนั้นทิศทางการพัฒนาที่สำคัญ รัฐบาลผลักดันองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกรอบหรือมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรในเบื้องต้นทั้งนี้โดยยึดมาตรฐานตามข้อตกลกร่วมกันของกรอบการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพทางการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นหลักให้มากขึ้น (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, pp. 54-55) ด้วยเหตุนี้ มุมมองทางการศึกษาการฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ อีกทั้งกำหนดบทบัญญัติมาตรฐานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวแห่งสหภาพเมียนมาร์ได้ดำเนินการพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับหลักสูตรการท่องเที่ยวอาเซียน รวมทั้งพัฒนาแนวปฏิบัติต่อการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควบคู่กัน เพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในอาเซียน รวมไปถึงการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยเมียนมาร์มีวิสัยทัศน์ของต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการท่องเที่ยวคือ “การส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นเรื่องการบริการด้วยมิตรไมตรีและการปฏิบัติที่น่า

ประทับใจ” เพื่อให้การพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีเป้าหมายหลัก 21 ประการ 49 ตัวชี้วัด ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก 3 ข้อ ซึ่งครอบคลุมประเด็นเนื้อหาการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและภาคเอกชน (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.1–2) ซึ่งประกอบไป

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1: การท่องเที่ยวโดยภาครัฐ

1.1 สร้างคณะทำงานกำกับดูแลการดำเนินงานของการพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

1.2 เสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์และขีดความสามารถในการรองรับของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว

1.3 ฝึกอบรม เทคนิคและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลอุตสาหกรรม

1.4 ออกแบบหลักสูตรการอบรมการท่องเที่ยวสำหรับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานราชการและภาคส่วนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

1.5 ให้การฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศและภูมิภาค

1.6 ส่งเสริมการรับรู้ของภาคประชาสังคม ในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (ASEAN-MRA-TP)

1.7 ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริหารแหล่งท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทาง ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2: การศึกษาการท่องเที่ยวและการฝึกอบรม

2.1 พัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ และอุปกรณ์ในการเรียน

2.2 เสริมสร้างมาตรฐานการรับรองการฝึกอบรมการท่องเที่ยว

2.3 พัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนและการฝึกอบรมพนักงาน

2.4 เสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.5 สร้างโรงเรียนฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวของรัฐในส่วนภูมิภาค

2.6 ขยายการเข้าถึงการฝึกอบรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการศึกษาและผลกระทบ

2.7 เสริมสร้างคู่มือการฝึกอบรมและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3: อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

3.1 พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับโรงแรมและร้านอาหาร

3.2 พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับพนักงานการท่องเที่ยว

3.3 ออกกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่มีความสัมพันธ์กัน

3.4 เพิ่มความสามารถในการสรรหาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ ลดอัตราการลาออกของพนักงานฝึกหัดรวมทั้งกระตุ้นแรงงานอพยพให้คืนถิ่น

3.5 เพิ่มความท้าทายของทรัพยากรมนุษย์ต่อภาคหัตถกรรม

3.6 เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการและการบริหารเครือข่ายสมาชิกสภาการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

3.7 สนับสนุนและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเป็นผู้นำของธุรกิจนำเที่ยว

กล่าวโดยสรุป ความท้าทายภายหลังการปฏิรูปนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวประเด็นสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวนั้นมีความจำเป็นและเป็นภารกิจเร่งด่วนที่รัฐบาลควรดำเนินการ กล่าวคือ ประการแรก คือการเสริมสร้างการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาแรงงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ ประการที่สอง คือการประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เหมาะสมต่อหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งการขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน และนักเรียนยังไม่มีศักยภาพในการจ่ายค่าฝึกอบรม อีกทั้งขาดการสนับสนุนจากภาคประชนอีกด้วย ประการที่สาม คือการตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐมากขึ้นต้องสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมการท่องเที่ยวในระดับมัธยมปลายสถาบันเทคนิคและอาชีวศึกษารวมทั้งการศึกษาต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวและการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพของครูและผู้ฝึกสอนตลอดจนการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน อุปกรณ์และห้องสมุด ประการที่สี่ คือการขาดโอกาสทางการศึกษาภาษาของตนเองซึ่งมีการเรียนภาษามีความเฉพาะเจาะจงมีการเรียนภาษาเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ของตน จึงทำให้การเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองเป็นอุปสรรคต่อการเรียนผ่านภาษาพม่าเป็นหลัก และประการสุดท้ายคือ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างทางเลือกของวิธีในการส่งสื่อผ่านไปยังผู้เรียน อาทิ ผู้ฝึกสอนที่สามารถเดินทางไปในที่ต่างๆได้ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมไปถึง DVD แอพพลิเคชั่นทางโทรศัพท์ (mobile application) เอกสารการเรียนการสอนทั้งภาษาพม่าและภาษากลุ่มชาติพันธุ์ ม้ง ไทใหญ่ กะเหรี่ยง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในชนบทสำหรับกลุ่มสตรีและกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ในพื้นที่การท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 20)

ปัจจุบันบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์กระจายอยู่ตามภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในภูมิภาคต่างๆของประเทศ อาทิ บริษัท Royal Colorful Land Travels and Tours บริษัท Good News Travels และบริษัท Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd ขณะที่ธุรกิจโรงแรมประกอบด้วย โรงแรม Belmond Governor's Residence โรงแรม Bayview - the beach resort และโรงแรม Inle Princess Resort อย่างไรก็ดี จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมของประเทศพม่าเกี่ยวกับศักยภาพการทำงานของพนักงานเหล่านี้พบว่า

บริษัท Royal Colorful Land Travels and Tours ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2543 เป็นบริษัทที่ให้บริการทัวร์และตัวแทนการจัดนำเที่ยวที่ได้รับอนุญาตดำเนินการโดยบุคคลที่มีความสามารถและมีประสบการณ์ทั้งในและต่างประเทศ ทีมงานของบริษัทแห่งนี้มุ่งมั่นให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัท Royal Colorful Land Travels and Tours จัดนำเที่ยวและบริการที่หลากหลายในราคาที่สมเหตุสมผล ให้บริการนำเที่ยวทั้งรูปแบบ Inbound และ Outbound และให้บริการนำเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ เช่น การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและธรรมชาติ (Cultural and nature tours)

การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดี (Historical and archaeological tours) การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย (Adventure tours) การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Tours on Eco-tourism sites) การท่องเที่ยวเชิงศาสนา (Religious Tours) การท่องเที่ยวบนเรือสำราญ (Cruise Tours) การท่องเที่ยวแบบเดินป่า (Trekking Tours) นอกจากนี้ยังให้บริการจองโรงแรม (Hotel Reservation) การให้บริการนำชมความงามของเมืองโดยรถโค้ช (Transfers and sightseeing coaches) การจองตั๋วเครื่องบิน (Air-ticketing) การบริการมัคคุเทศก์นำเที่ยว (Tour guide service) และการจัดประชุมสัมมนา (Forum, Conference and Meeting Package)

พนักงานส่วนใหญ่ที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ส่วนใหญ่สำเร็จทางด้านภาษาต่างประเทศและการบริหารธุรกิจจากมหาวิทยาลัยในย่างกุ้ง ส่วนหนึ่งก็มาจากหลักสูตรประกาศนียบัตรหรือหลักสูตรอบรมระยะสั้นทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งผ่านการอบรมให้มีความสามารถทั้งทางด้านวิชาการภาษาและการสื่อสาร และการทำงานบริการนำเที่ยวโดยผู้ประกอบการและผู้จัดการที่ได้รับรางวัลทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการมาแล้ว Mr. Than Shwe ผู้จัดการ (Managing Director) บริษัทเล่าว่า พนักงานของเราแม้จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวก็ตาม แต่ด้วยประสบการณ์การทำงานและการอบรมที่จัดขึ้นสำหรับเป็นประจำในทุกๆเดือนทำให้พนักงานมีทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพ สิ่งหนึ่งที่น่าพึงพอใจของพนักงานที่นี่คือความเป็นมืออาชีพ การทำงานเป็นทีม การมีจิตบริการ ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆทั้งด้านการท่องเที่ยวและบริการ ความขยันและความอดทน และความตรงต่อเวลาในการทำงาน ปัญหาเรื่องเวลาในการทำงานของพนักงานที่นี่ เช่น การมาสาย นั้นแทบไม่เกิดขึ้นในองค์กรของเรา และสิ่งที่น่าพึงพอใจอีกประการคือพนักงานที่นี่ไม่ค่อยโยกย้ายหน้าที่การงาน กล่าวคือจะอยู่กับองค์กรเราเป็นหลัก อนึ่ง Mrs. Nyunt Nyunt Than ผู้จัดการทั่วไปของบริษัท (Executive General Manager) กล่าวว่า พนักงานที่นี่ยังคงมีความจำกัดด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพราะส่วนใหญ่สื่อสารภาษาอังกฤษได้เท่านั้น ส่วนภาษาต่างประเทศอื่นๆสื่อสารไม่ได้ ดังนั้นในอนาคตหากมีผู้สนใจร่วมงานกับบริษัทของเรา บริษัทก็กำหนดให้สื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา ซึ่งปัจจุบันกลุ่มลูกค้าของบริษัทมาจากกลุ่มประเทศในแถบเอเชีย เช่น ชาวไทย ชาวจีน เกาหลี และเวียดนาม และนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ก็กำลังกลายเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักของประเทศเมียนมาร์ในอนาคต

ขณะที่บริษัท Good News Travels ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับความนิยมในกลุ่มผู้สูงวัยและกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาทั้งในต่างประเทศ ต่างแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพนักงานในประเด็นที่สอดคล้องกับบริษัท Royal Colorful Land Travels and Tours โดยเฉพาะเรื่องภาษาต่างประเทศ แต่ข้อมูลที่เราได้เพิ่มเติมจากบริษัทดังกล่าวคือ บริษัทแห่งนี้เน้นพัฒนาทักษะการทำงานที่ให้การบริการเป็นเลิศ การสร้างความบันเทิงและความคิดเชิงสร้างสรรค์เข้าไปในการทำงาน ที่สำคัญที่สุดคือเน้นจำเพาะเจาะจงในการพัฒนาด้านทักษะจิตวิทยาการบริการเพื่อการท่องเที่ยวสำหรับผู้สูงอายุและกลุ่มนักเรียนและนักศึกษาเป็นหลัก กล่าวคือหากนำเที่ยวกลุ่มนักเรียนและนักศึกษา บริษัทของเราจะเน้นออกแบบเส้นทางการท่องเที่ยวที่เน้นการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ให้นักเรียนและนักศึกษาได้ดื่มด่ำกับความรู้ วัฒนธรรม มิตรภาพ และแรงบันดาลใจ ทั้งนี้เพื่อจุดประกายจินตนาการและนำการเรียนรู้มาสู่การดำรงชีวิตจริงให้กับกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ (We provide students a world of travel experiences that immerse them in knowledge, culture, friendships, and

inspiration. Our private student group tours are designed to spark imagination and bring learning to life) ทั้งนี้สถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้ ได้แก่ นิวยอร์ก (New York) แอทลานตา (Atlanta) และ Civil Rights Trail ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้ใหญ่ บริษัทเน้นทำให้ความฝันในการเดินทางของลูกค้าเป็นจริง โดยเน้นออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวตามความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก กล่าวคือให้นักท่องเที่ยวเป็นผู้กำหนดจากนั้นบริษัทจะอำนวยความสะดวกในการเดินทางและพาเที่ยวชมสถานที่จริง (Making your travel dreams a reality is our number one priority. Whether you know exactly where you want to go or need some inspiration, we can help you customize the private group tour of your dreams) ซึ่งที่ผ่านมาสถานที่ยอดนิยมของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คือ อุทยานแห่งชาติ (National Park) แหล่งท่องเที่ยวสไตล์เมมฟิส (Memphis) เป็นต้น

ส่วนบริษัท Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd ก่อตั้งขึ้นในปี 1996 บริษัทของเราให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมดและกลายเป็นหนึ่งในผู้ประกอบการทัวร์ทั้งแบบ Inbound Tour และ Outbound Tour ตลอดจนเป็นผู้จัดงานไมซ์ (MICE) มืออาชีพ การดำเนินธุรกิจของบริษัทแห่งนี้เริ่มต้นขึ้นภายหลังที่การทำตลาดทางอินเทอร์เน็ตขยายตัวและเจริญเติบโตมากขึ้น บริษัทแห่งนี้เริ่มต้นธุรกิจด้วยการให้บริการขนส่งทางบก จากนั้นทำสัญญากับโรงแรมทั้งหมดและได้รับอัตราพิเศษสำหรับลูกค้า นอกจากนี้ในฐานะตัวแทนขายส่วนบุคคลที่ร่วมมือกับสายการบินภายในประเทศด้วย

บริษัท Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd ได้รับรางวัลที่เป็นเครื่องยืนยันถึงความสำเร็จของบริษัทในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ บริษัทของเราได้รับรางวัลมากมาย ดังนี้

1. Tourism Alliance Awards (TAA) 2011 for Best Inbound Tour Operator of the Year

2. TAA 2012 for Best Outbound Tour Operator of the Year

3. Mekong Tourism Alliance Awards (MTAA) 2013 for outbound Travel Operator of the Year

4. The Best Performance Service Award by Ministry of Hotels & Tourism in Myanmar 2013

5. Mekong Tourism Alliance Awards (MTAA) 2015 for the Best Outbound Tour Operator of the Year at the ITE, HCMC

6. Best Performance Service Award 2016

7. 2016 ASEAN Business Award Runner up of AEC Priority integration Excellence in Tourism Sector

8. Best Outbound Tour Operator of the Year Myanmar 2016 at the ITE,HCMC

9. Asean Business Award 2016 and Product and Package Innovation Competition (PPIC) award from UKaid 2016

10. Best Asean Cultural Preservation Effort

11. Best Asean Cruise Program

12. Best Asean New Tourism Attraction

นอกจากนี้บริษัทแห่งนี้ยังเข้าร่วมเป็นสมาชิกร่วมกับหน่วยงานต่างๆ อาทิ สมาคมการท่องเที่ยวแห่งสหภาพพม่า (Union of Myanmar Travel Association:UMTA) สมาคมตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศญี่ปุ่น (Japan Association of Travel Agents: JATA) และคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวญี่ปุ่น (Japan Travel Promotion Committee: JTPC)

จุดเด่นของพนักงานของบริษัท Shan Yoma Travel & Tours Co.,Ltd คือทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การเป็นผู้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว และมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ในการออกแบบกลยุทธ์และการตลาดในระบบออนไลน์จนสามารถได้รับความนิยมจากกลุ่มลูกค้า ประการถัดมาคือความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ เพราะพนักงานของบริษัทมีโอกาสในการเดินทางไปเรียนรู้และศึกษาดูงานต่างประเทศเพื่อพัฒนาความรู้ของตนอยู่เป็นประจำทุกปี ด้วยเหตุนี้ทักษะการทำงานดังกล่าวของพนักงานข้างต้นจึงเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับเราและกลุ่มลูกค้าของเรา

ส่วนโรงแรม Belmond Governor's Residence เป็นโรงแรมที่กลุ่มลูกค้าจัดให้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งในเมืองย่างกุ้ง ด้วยเหตุผลสามประการ ได้แก่ ประการแรกคือตำแหน่งที่ตั้งของโรงแรมอยู่ในเขตที่เรียกว่า “Embassy District” หรือเขตชุมชนสถานเอกอัครราชทูตนานาชาติ อาทิ สถานเอกอัครราชทูตลาว สถานเอกอัครราชทูตศรีลังกา สถานเอกอัครราชทูตมาเลเซีย สถานเอกอัครราชทูตปากีสถาน รวมถึงสถานเอกอัครราชทูตไทย ที่อยู่ห่างออกไปไม่ไกลนัก บรรยากาศของโรงแรมแห่งนี้จึงสงบเงียบ และมีความเป็นส่วนตัวสูงทั้งภายในพื้นที่ของโรงแรมและบริบทภายนอก

ประการที่สองคือภายในเขตพื้นที่ของโรงแรมเปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนได้เก็บเกี่ยวบรรยากาศหรือสูดอากาศเอาความสดชื่นเข้าไปให้เต็มปอด ด้วยนานาพรรณไม้ในสวนร่มรื่นชื่นตา ให้ความรู้สึกผ่อนคลาย ท่ามกลางความเขียวขจีที่ได้รับการดูแลเป็นอย่างดี

เหตุผลประการสุดท้ายคือ เรื่องราวอันเป็นที่มาของโรงแรมซึ่งในอดีตที่นี่เคยเป็นเรือนรับรองของผู้สำเร็จราชการในสมัยก่อน โดยพื้นที่เดิมบางส่วนยังคงได้รับการอนุรักษ์เอาไว้ โดยเฉพาะอาคารส่วนกลาง ที่ทำให้ผู้เข้าพักเสมือนได้ย้อนกลับไปสู่แมนชั่นสไตล์อาณานิคมในปี 1920 ที่โดดเด่นหรูหราในแบบฉบับตะวันตก ผสานกับความงดงามในแบบพื้นถิ่น จนกลายเป็นเสน่ห์และความลงตัวของสถานที่พักผ่อนใต้อาณัติของธรรมชาติแห่งนี้ไปโดยปริยาย

จุดเด่นของพนักงานโรงแรมแห่งนี้คือทักษะการบริการเป็นเลิศ รอยยิ้มที่แสดงออกถึงความมิตรกับกลุ่มลูกค้าและจิตบริการที่คอยช่วยเหลือและคอยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวทั้งเรื่องการบริการและการให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับในท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้พนักงานยังมีความเชี่ยวชาญในทักษะการบริการ เพราะพนักงานของโรงแรมแห่งนี้ผ่านการอบรมตาม สถาบันพัฒนาด้านอาชีพต่างๆ เช่น Star Academy ซึ่งเป็นสถาบันที่ได้รับความนิยมในกลุ่มพนักงานในประเทศเมียนมาร์ อย่างไรก็ดี แม้พนักงานของโรงแรมจะไม่ได้สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและบริการระดับสูง แต่การผ่านประสบการฝึกอบรมจากสถาบันการฝึกอบรมฝีมือแรงงานด้านการท่องเที่ยวและบริการชั้นนำของประเทศจึงทำให้พนักงานของโรงแรมแห่งนี้สามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพได้

6.4 ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อที่มีต่อบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในประเทศเวียดนาม

ในปัจจุบัน ประเทศเวียดนามมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีส่วนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ ได้แก่

1. กระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) หรือ Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch จัดตั้งขึ้นในปี 2007 (พ.ศ. 2550) โดยการรวมหน่วยงานของรัฐบาล ได้แก่ คณะกรรมการการกีฬาแห่งชาติ (National Sports Committee) องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Administration of Tourism) คณะกรรมการด้านประชากร ครอบครัว และเยาวชน (Committee for Population, Family and Children) และกรมวัฒนธรรม (Cultural Department) สังกัดกระทรวงวัฒนธรรมและสารสนเทศ (Ministry of Culture and Information) เข้าด้วยกัน โดยจัดตั้งเป็นกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการและการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรม ครอบครัว กีฬาและการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การส่งเสริมวัฒนธรรมพื้นฐาน การปรับปรุงมาตรฐานทางวัฒนธรรมในระดับชุมชน การส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมทั้งในระดับครอบครัวของวัฒนธรรม (วัฒนธรรมครอบครัว) และระดับ 'หมู่บ้านของวัฒนธรรม รวมถึงการจำลองและการอนุรักษ์ส่งเสริมประเพณีและเทศกาลในท้องถิ่น

2. องค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) หรือ Tổng cục Du lịch จัดตั้งขึ้นในปี 1992 (พ.ศ. 2535) เพื่อวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร โดยในปัจจุบันเป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) มีหน้าที่ (Tổng cục Du lịch, 2014: website) 1) จัดทำกฎหมายและวางแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการห้าปีทางการท่องเที่ยวของประเทศ 2) เจรจาต่อรองและการทำสนธิสัญญาทางการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 3) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการจัดอันดับสถานธุรกิจที่พักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งท่องเที่ยว ป้ายสื่อความหมาย การบริการนักท่องเที่ยว และบริการขนส่ง 4) ตรวจสอบและประเมินผลทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึงหามาตรการป้องกันการฟื้นฟูการพัฒนาการแสวงหาผลประโยชน์และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ 5) กำหนดเงื่อนไขและขั้นตอนการต่ออายุหรือออกใบรับรองบริษัทนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ 6) ส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศและการพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม 7) พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการตลาดการท่องเที่ยว รวมถึงพัฒนารูปแบบและกิจกรรมการท่องเที่ยว การจัดประชุมสัมมนาเกี่ยวด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระหว่างประเทศ 8) ประเมินผลตลาดการท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ 9) จัดทำคู่มือการลงทุนทางการท่องเที่ยว และฐานข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งชาติ รวมถึงข้อมูลการท่องเที่ยวชายแดนและแหล่งท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 10) ส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศด้านการท่องเที่ยว 11) ออกใบอนุญาตนำเที่ยวของมัคคุเทศก์ 12) การวิจัยเพื่อประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยว 13) ประสานงานเพื่อป้องกันการทุจริตและการละเมิดกฎหมายทางการท่องเที่ยว

3. องค์การเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands Development Organization) เป็นองค์กรเพื่อการพัฒนาของรัฐบาลประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆ ของประเทศเวียดนามนับตั้งแต่ปี 1995 (พ.ศ. 2538) ซึ่งมีภารกิจลดความยากจนในประเทศเวียดนามโดยการสนับสนุนการพัฒนาด้านเกษตรกรรม พลังงานทดแทน สุขภาวะและอนามัย น้ำสะอาด ตลอดจนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการตัดไม้ทำลายป่าและความเสื่อมโทรมของป่า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังบริการให้คำปรึกษาด้านการสร้างขีดความสามารถขององค์กรท้องถิ่น อาทิ ให้คำปรึกษาในการดำเนินโครงการ ให้คำปรึกษาด้านข้อมูลและความรู้ด้านการผลิต ตลอดจนให้คำปรึกษาด้านจัดการโครงการพัฒนาขีดความสามารถในท้องถิ่นอีกด้วย

4. High Impact Tourism Training for the Informal Sector: HITT) เกิดขึ้นในปี 2001 (พ.ศ. 2544) เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนระหว่างประเทศซึ่งดำเนินภารกิจต่อจากองค์การเพื่อการพัฒนาแห่งประเทศเนเธอร์แลนด์ (Netherlands Development Organization) ในการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐบาลและภาคธุรกิจเอกชนเพื่อลดความยากจนในประเทศเวียดนาม โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลัก ทั้งนี้ภารกิจของ HITT ได้แก่ การจัดฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มทักษะในการจ้างงานจากแรงงานนอกระบบ ร่วมกับองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นที่ชื่อว่า REACH เพื่อผลิตบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม และก่อให้เกิดการจ้างงานที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้หลักสูตรการฝึกอบรม อาทิ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การฝึกอบรมผู้ประกอบการโฮมสเตย์และมัคคุเทศก์ท้องถิ่น เป็นต้น

5. องค์กร REACH เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นของประเทศเวียดนาม ตั้งขึ้นในปี 2004 (พ.ศ. 2547) ดำเนินงานด้านให้การฝึกอบรมวิชาชีพ การพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพ การให้คำแนะนำในการประกอบอาชีพ รวมถึงการจัดหางานที่เหมาะสมสำหรับเยาวชนผู้ด้อยโอกาสในประเทศเวียดนาม เพื่อสร้างโอกาสการจ้างงานและเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเวียดนาม ทั้งนี้องค์กร REACH ในปัจจุบันมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงฮานอย เว้ และดานัง

อย่างไรก็ดี หน่วยงานต่างๆข้างต้น ถือเป็นผู้มีบทบาทในการกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม เพราะนับตั้งแต่รัฐบาลเวียดนามประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2554–พ.ศ. 2563 (Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020) รัฐบาลเวียดนามขับเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆ ภายหลังที่ปี 2014 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ 7.87 ล้านคน ตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาตินี้รัฐบาลเวียดนามคาดการณ์ว่าในปี 2030 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศเวียดนามสูงถึง 18 ล้านคน (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

จากจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น รัฐบาลเวียดนามจึงมุ่งลงทุนกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยผลักดันในรูปแบบการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ซึ่งจากข้อมูลรายงานของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) ระบุเกี่ยวกับตัวเลขหลักสูตรการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 284 หลักสูตร จาก 62 มหาวิทยาลัย 80 วิทยาลัยและวิทยาลัยอาชีวศึกษา และ 23 ศูนย์

การฝึกอบรม ซึ่งการขยายตัวของหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มข้นและการลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของรัฐบาลเวียดนามอย่างแท้จริง (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

ข้อมูลจากงานศึกษาของเอียน ราวส์ตัน (Ian Ralston) และคณะ (2016, p.2) ระบุว่า จำนวนตัวเลขของผู้เรียนที่สมัครเข้าเรียนในหลักสูตรดังกล่าวทั่วทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 20,000 คนต่อปีการศึกษา และจากการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้นภายในประเทศเวียดนาม พบว่าปัจจุบันประเทศเวียดนามมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านคน ในจำนวนนี้หมายรวมถึงกลุ่มบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอบรมเบื้องต้น หลักสูตรประกาศนียบัตรขั้นสูง และหลักสูตรระดับปริญญา มีทั้งนี้คิดเป็นร้อยละ 47.3 ของทว่าจำนวนดังกล่าวมีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรงจากหลักสูตรระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 7.4 เท่านั้น ส่วนร้อยละ 45.3 เป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะอยู่ในส่วนของแรงงานการผลิตเป็นหลัก

ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐมุ่งฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการตามกรอบแนวทางปฏิบัติของภาคีและแนวทางและนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้รัฐก็มุ่งเน้นให้พัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในด้านความสามารถด้านการบริการ ทักษะการปฏิบัติงาน และความสามารถทางภาษาต่างประเทศให้เพิ่มสูงขึ้นตามอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มสูงด้วยเช่นกัน โดยเน้นการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และแนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวทั่วโลกยังคงต้องการทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ในกรณีของเวียดนามไม่เพียงแต่ต้องการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ไม่เพียงพอในด้านปริมาณเท่านั้น ทว่ายังเน้นผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพด้านการบริการ ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลเวียดนามจึงดำเนินการเรื่อง “แปรนโยบายให้เข้าสู่ชีวิตอย่างเป็นรูปธรรม” เนื่องจากทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวของเวียดนามได้รับการประเมินว่าเต็มไปด้วยศักยภาพ โดยอยู่อันดับที่ 24 จากจำนวนทั้งหมด 141 ประเทศ แต่ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวกลับอยู่อันดับที่ 75 ฉะนั้น แนวทางของกรมการเมืองพรรคเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงให้น้ำหนักในการพัฒนาด้านนี้ พร้อมทั้งวางมาตรการต่างๆ เช่น เปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึกและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ปรับปรุงโครงสร้างการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพทันสมัยและพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกลไกของเศรษฐกิจเชิงตลาดและการผสมผสานเข้ากับกระแสโลก โดยจะเน้นปรับปรุงระเบียบการและนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงสร้างเทคนิค ผลักดันการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สร้างบรรยากาศที่สะดวกให้แก่สถานประกอบการและชุมชนได้พัฒนาและเน้นพัฒนาแหล่งบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ปัจจุบันประเทศเวียดนามมีการผลิตบุคลากรทางการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษา อาชีวศึกษา ตลอดจนหลักสูตรอบรมออกสู่ตลาดแรงงานจำนวน ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ก็กลายเป็นกำลังสำคัญของการขับเคลื่อนด้านการท่องเที่ยวและบริการให้กับชาติอย่างเข้มแข็ง ซึ่งกระจายอยู่ตามหน่วยงานภาคธุรกิจต่างๆของประเทศเวียดนาม ยกตัวอย่างเช่น บริษัท Hanoitourist และบริษัท

Công ty du lịch Vietravel ขณะที่ธุรกิจโรงแรม ได้แก่ โรงแรม Park Hyatt ในเมืองโฮจิมินห์ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ Hanoitourist ซึ่งเป็นก่อตั้งบริษัทในปี 1963 และให้บริการด้านการท่องเที่ยวและการบริการนำเที่ยวทั้งในและต่างประเทศขนาดใหญ่ตั้งอยู่ในเมืองฮานอย บริษัทแห่งนี้ไม่ได้ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นผู้นำเที่ยวเท่านั้น แต่ยังให้บริการเกี่ยวกับที่พักแรม การจัดทำทัวร์ แหล่งบันเทิง การค้าและการลงทุน ตลอดจนการเป็นบริษัทที่ให้บริการเช่าสำนักงานกับบริษัทเอกชนและนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ

ปัจจุบัน Hanoitourist มีสำนักงานย่อยตั้งกระจายตัวตามเมืองท่องเที่ยวสำคัญต่าง ๆ ของประเทศเวียดนาม อาทิ นครโฮจิมินห์ เมืองดานัง เป็นต้น และมีเครือข่ายทางธุรกิจกับบริษัทและโรงแรมต่างๆ ประกอบด้วย

1. Trading and Man Power Supplying Company
2. Hoa Binh Hotel
3. Thanh Long Opera Hotel
4. Hotel Thang Long Espana
5. Comercial and Tourism Service Center
6. Hoang Long Commercial and Service Centre
7. Marina Restaurant
8. Van Nam Restaurant

พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท Hanoitourist สำเร็จการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ด้านการบริหารธุรกิจ และภาษาต่างประเทศ ขณะที่บางส่วนก็เป็นผู้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นจากสถาบันการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวและบริการ ที่ผ่านมา พนักงานที่นี่ได้รับคำชื่นชมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวทั้งทักษะการบริการนำเที่ยวและความรู้ความสามารถทางวิชาการที่เชื่อมโยงกับการทำงานมัคคุเทศก์ ยกตัวอย่างเช่น “Staffs have Local knowledge, language skills, good humor and patience made our visit here exceptionally good. They were joy to be with!” และ “Good customer service and your staffs are friendly too” ซึ่งคำชมเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการบริษัทพึงพอใจต่อพนักงาน และสิ่งที่บริษัทยังคงให้ความสำคัญอีกประการคือการสื่อสารภาษาต่างประเทศ เพราะยังคงเป็นทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรของเรา โดยเฉพาะในระยะหลังที่บริษัทมีโอกาสให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวเกาหลี และญี่ปุ่น ซึ่งกำลังเพิ่มจำนวนสูงขึ้นในปัจจุบัน อนาคตบริษัทของเราวางแผนจะกำหนดเกณฑ์ภาษาเหล่านี้เพื่อคัดเลือกพนักงานทั้งที่สำเร็จการศึกษาและผ่านประสบการณ์การทำงานมาแล้วและสามารถสื่อสารภาษาเหล่านี้ได้เข้ามาทำงานด้วย

ขณะที่บริษัท Công ty du lịch Viettravel ก่อตั้งขึ้นในวันที่ 15 เดือนสิงหาคม ปี 1992 ภายใต้ชื่อ “Tracodi Tours” Marketing and Tourist Center โดย Alexandre De Rhodes ระหว่างปี 1993 ถึงปี 1995 “Tracodi Tours” ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจระดับนานาชาติ (International Travel License) เลขที่ 48/LHQT กระทั่งวันที่ 20 ธันวาคม ปี 1995 ได้พัฒนาเป็นธุรกิจเอกชนภายใต้ชื่อใหม่ “Vietravel" Marketing and Tourist Company ซึ่งขึ้นตรงกับกระทรวง

คมนาคมและการสื่อสาร (Transports and Communications Ministry) ใบอนุญาตเลขที่ 0084/ 2002/ TCDL-GPLHQT และระหว่างปี 1996-1998 บริษัท Công ty du lịch Viettravel ได้ขยายสำนักงานไปยังเมืองต่างๆของประเทศเวียดนาม เช่น Vietravel เปิดสาขาในเมืองฮานอย จังหวัดฮว่าบิ่งห์ จังหวัดหญาจาง จังหวัดเกิ่นเทอ จังหวัดเว้ จังหวัดไฮฟอง และล่าสุดที่จังหวัดฝูก๊วก จากนั้นก็เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ The United States Tour Operators Association (USTOA), Pacific- Asia Tourist Association (PATA) และ Japan Tourist Association (JATA)

ที่ผ่านมาบริษัทแห่งนี้ได้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวหลากหลายรูปแบบ เช่น Mice Tour & Teambuilding การท่องเที่ยวแบบคาราวาน (Caravan Tour) การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (Cultural Tour (เทศกาล ศาสนาและความเชื่อ) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Medical Tour) การท่องเที่ยวเพื่อดำน้ำ ปีนเขา (Discover Tour (sea diving, mountain climbing) และการท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมเยียนครอบครัว (Family Visiting Tour)

พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทแห่งนี้มีความเชี่ยวชาญในการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย มีความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและความรู้ท้องถิ่น มีทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่หลากหลาย เช่น สื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส และภาษาเกาหลี ได้ในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งคุณสมบัติดังกล่าวทำให้บริษัทสามารถพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทั้งในและต่างประเทศได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน อย่างไรก็ดี ปัจจุบันสิ่งที่บริษัทพยายามพัฒนาบุคลากรขององค์กรคือเรื่องของการจัดทำกลในการท่องเที่ยวในภูมิภาคนั้นๆ เช่น การรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยว และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญของแต่ละแห่งนั่นเอง

ขณะที่การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการโรงแรม Park Hyatt ณ นครโฮจิมินห์ที่มีต่อพนักงานพบว่า ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ จิตบริการ การทำงานอย่างมืออาชีพ และความเป็นมิตรยังคงเป็นคุณสมบัติที่โดดเด่นของพนักงานโรงแรมแห่งนี้ ทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างมืออาชีพถือเป็นทักษะลำดับต้นๆของพนักงานเพราะโรงแรมแห่งนี้เน้นการให้บริการที่ผสมผสานการออกแบบที่ทันสมัย รายละเอียดงานฝีมือ และความสะดวกสบายทันสมัยที่ Park Hyatt Saigon เป็นโรงแรมที่ให้บริการร้านอาหารระดับโลกในโฮจิมินห์ซิตี้และสปาที่เงียบสงบ Park Hyatt

อย่างไรก็ตาม ด้วยหัวใจของการบริการที่เน้นความหรูหราและคุณภาพการบริการขั้นสูง พนักงานที่เข้ามาทำงานในโรงแรมแห่งนี้ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมระดับปริญญาตรีทั้งในและต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็ผ่านหลักสูตรการอบรมวิชาขั้นสูงมาแล้วทั้งนั้น ดังนั้นทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพจึงเป็นสิ่งที่ได้รับความชื่นชมจากกลุ่มลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เช่น “Staff is so friendly” “I stayed at the Park Hyatt for 5 nights last week with my teenager and a friend and her teenager. The location was perfect, easy walking distance to all the tourist attractions. The staff went above and beyond to make our stay enjoyable” และ “The staff are unfailingly gracious without the almost oddly obsequious manner at some facilities.” เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สร้างความพึงพอใจต่อทีมผู้บริหารของโรงแรมอย่างมาก

บทที่ 7

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลจากการเก็บแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการธุรกิจที่พักโรงแรม และบริษัทนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม รวมทั้งสิ้น 473 ชุด ทั้งนี้ข้อมูลแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตลอดจนข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวนอกจากนี้ เป็นการนำเสนอการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยถอดบทเรียนออกมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

7.1 ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศกัมพูชา

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	57	54.3
หญิง	48	45.7
รวม	**105**	**100.0**
2) อายุ		
20-30 ปี	42	40.0
31-40 ปี	33	31.4
41-50 ปี	20	19.0
51-60 ปี	10	9.5
รวม	**105**	**100.0**

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
3) ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	1.9
อนุปริญญา	11	10.5
ปริญญาตรี	45	42.9
ปริญญาโท	44	41.9
สูงกว่าปริญญาโท	3	2.9
รวม	**105**	**100.0**
4) อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	41	39.0
พนักงานประจำ	31	29.5
นักธุรกิจ	7	6.7
นักเรียน/นักศึกษา	13	12.4
อื่นๆ.....(โปรดระบุ)	13	12.4
รวม	105	100.0
5) รายได้ต่อเดือน		
100-1,000 US Dollar	67	63.8
1,001-2000 US Dollar	29	27.6
2,001-3000 US Dollar	5	4.8
3001-4000 US Dollar	2	1.9
มากกว่า4,001 US Dollar	2	1.9
รวม	**105**	**100.0**
6) สัญชาติ		
จีน	39	37.1
ลาว	20	19.0
ไทย	19	18.1
เวียดนาม	27	25.7
รวม	**105**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 105 คน พบว่า เพศชายมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิงกล่าวคือมีเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และ มีเพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง31-40 ปีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และอายุระหว่าง 41-50 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 และมีระดับ

อนุปริญญาจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือประกอบอาชีพพนักงานประจำ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และนักเรียน/นักศึกษา และอาชีอื่นๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 100-1,000 US Dollar จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2000 US Dollar จำนวน 29คน คิดเป็นร้อย 27.6 และมีรายได้เฉลี่ยต่อ 2,001-3000 US Dollar จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ส่วนใหญ่เป็นสัญชาติจีน จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือสัญชาติเวียดนาม จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และสัญชาติลาว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.67**	**0.646**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	17	60	28	0	0	3.90	0.649	มาก
	16.2	57.1	26.7	0.00	0.00			
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	8	41	39	17	0	3.38	0.848	มาก
	7.6	39.0	37.1	16.2	0.00			
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	21	18	49	17	0	3.41	0.987	มาก
	20.0	17.1	46.7	16.2	0.00			
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	18	35	46	6	0	3.62	0.836	ปานกลาง
	17.1	33.3	43.8	5.7	0.00			
5. การพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	43	31	25	6	0	4.06	0.939	มาก
	41.0	29.5	23.8	5.7	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.44**	**0.628**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	11	50	32	12	0	3.57	0.830	มาก
	10.5	47.6	30.5	11.4	0.00			
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	23	39	32	11	0	3.70	0.929	มาก
	21.9	37.1	30.5	10.5	0.00			
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	0	48	51	6	0	3.40	0.598	ปานกลาง
	0.00	45.7	48.6	5.7	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	0	53	41	11	0	3.40	0.674	ปานกลาง
	0.00	50.5	39.0	10.5	0.00			
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	12	30	47	16	0	3.36	0.878	ปานกลาง
	11.4	28.6	44.8	15.2	0.00			
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	12	43	44	6	0	3.58	0.769	มาก
	11.4	41.0	41.9	5.7	0.00			
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	10	31	50	14	0	3.35	0.832	มาก
	9.5	29.5	47.6	13.3	0.00			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	34	43	5	0	23	3.62	1.490	มาก
	32.4	41.0	4.8	0.00	21.9			
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	38	0	34	22	11	2.94	0.998	ปานกลาง
	36.2	0.00	32.4	21.0	10.5			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.55**	**0.598**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.55) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.44)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.81**	**.488**	**มาก**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	14	70	21	0	0	3.93	.576	มาก
	13.30	66.70	20.00	0.00	0.00			
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	21	46	38	0	0	3.84	.735	มาก
	20.00	43.80	36.20	0.00	0.00			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	26	42	32	5	0	3.85	.852	มาก
	24.80	40.00	30.50	4.80	0.00			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	18	43	44	0	0	3.75	.731	มาก
	17.10	41.00	41.90	0.00	0.00			
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	12	49	44	0	0	3.70	.667	มาก
	11.40	46.70	41.90	0.00	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.53**	**.765**	**มาก**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	22	24	53	6	0	3.59	.885	มาก
	21.00	22.90	50.50	5.70	0.00			
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	22	34	43	6	0	3.69	.870	มาก
	21.00	32.40	41.00	5.70	0.00			
3. การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	21	25	53	6	0	3.58	.875	มาก
	20.00	23.80	50.50	5.70	0.00			
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	0	56	44	5	0	3.49	.590	มาก
	0.00	53.30	41.90	4.80	0.00			
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	23	33	33	16	0	3.60	.996	มาก
	21.90	31.40	31.40	15.20	0.00			
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	22	33	21	12	17	3.30	1.358	ปานกลาง
	21.00	31.40	20.00	11.40	16.20			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.68**	**.575**	มาก

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.68)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) และการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.83**	**.725**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	18	42	45	0	0	3.74	.734	มาก
	17.10	40.00	42.90	0.00	0.00			
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	18	58	23	6	0	3.84	.774	มาก
	17.10	55.20	21.90	5.70	0.00			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	23	44	33	5	0	3.81	.833	มาก
	21.90	41.90	31.40	4.80	0.00			
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	51	15	28	11	0	4.01	1.087	มาก
	48.60	14.30	26.70	10.50	0.00			
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	21	45	33	6	0	3.77	.835	มาก
	20.00	42.90	31.40	5.70	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.60**	**.616**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	33	28	39	5	0	3.85	.928	มาก
	31.40	26.70	37.10	4.80	0.00			
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	17	40	48	0	0	3.70	.733	มาก
	16.20	38.10	45.70	0.00	0.00			
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	44	17	27	17	0	3.84	1.145	มาก
	41.90	16.20	25.70	16.20	0.00			
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	18	31	34	22	0	3.43	1.008	มาก
	17.10	29.50	32.40	21.00	0.00			
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	25	20	43	17	0	3.50	1.030	มาก
	23.80	19.00	41.00	16.20	0.00			
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	15	40	39	11	0	3.56	.865	มาก
	14.30	38.10	37.10	10.50	0.00			
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	5	48	47	5	0	3.50	.667	มาก
	4.80	45.70	44.80	4.80	0.00			
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	22	49	18	16	0	3.73	.963	มาก
	21.00	46.70	17.10	15.20	0.00			
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	10	62	27	6	0	3.72	.714	มาก
	9.50	59.00	25.70	5.70	0.00			
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	15	47	37	6	0	3.68	.791	มาก
	14.30	44.80	35.20	5.70	0.00			
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	8	60	31	6	0	3.67	.703	มาก
	7.60	57.10	29.50	5.70	0.00			
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	5	48	46	6	0	3.50	.681	มาก
	4.80	45.70	43.80	5.70	0.00			
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	0	40	65	0	0	3.38	.488	ปานกลาง
	0.00	38.10	61.90	0.00	0.00			
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	13	50	30	6	6	3.55	.980	มาก
	12.40	47.60	28.60	5.70	5.70			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	10	39	39	11	6	3.34	.989	ปานกลาง
	9.50	37.10	37.10	10.50	5.70			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.72**	**.616**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 3.72) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมาคือการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือการส่งเสริมสินค้าและการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) และการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.68**	**.545**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	10	66	24	5	0	3.77	.683	มาก
	9.50	62.90	22.90	4.80	0.00			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	18	71	16	0	0	4.02	.571	มาก
	17.10	67.60	15.20	0.00	0.00			
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	0	73	21	11	0	3.59	.675	มาก
	0.00	69.50	20.00	10.50	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	10	33	46	16	0	3.35	.855	ปานกลาง
	9.50	31.40	43.80	15.20	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.74**	**.805**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	33	39	22	11	0	3.90	.970	มาก
	31.40	37.10	21.00	10.50	0.00			
2. งานธุรการทั่วไป	21	50	34	0	0	3.88	.716	มาก
	20.00	47.60	32.40	0.00	0.00			
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	26	39	24	16	0	3.71	1.007	มาก
	24.80	37.10	22.90	15.20	0.00			
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	34	34	26	11	0	3.87	.991	มาก
	32.40	32.40	24.80	10.50	0.00			
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	9	43	42	11	0	3.48	.798	มาก
	8.60	41.00	40.00	10.50	0.00			
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	42	26	20	17	0	3.89	1.112	มาก
	40.00	24.80	19.00	16.20	0.00			
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	20	57	28	0	0	3.92	.675	มาก
	19.00	54.30	26.70	0.00	0.00			
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	31	45	12	6	11	3.75	1.239	มาก
	29.50	42.90	11.40	5.70	10.50			
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	15	31	36	17	6	3.30	1.084	ปานกลาง
	14.30	29.50	34.30	16.20	5.70			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.71**	**.651**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.71) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจวัฒนธรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือ

การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.00**	**.776**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	51	37	17	0	0	4.32	.740	มากที่สุด
	48.60	35.20	16.20	0.00	0.00			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	39	43	23	0	0	4.15	.757	มาก
	37.10	41.00	21.90	0.00	0.00			
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	49	28	17	11	0	4.10	1.024	มาก
	46.70	26.70	16.20	10.50	0.00			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	15	51	28	11	0	3.67	.851	มาก
	14.30	48.60	26.70	10.50	0.00			
5. การปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ	18	55	21	11	0	3.76	.861	มาก
	17.10	52.40	20.00	10.50	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.07**	**.561**	**มาก**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	15	59	31	0	0	3.85	.647	มาก
	14.30	56.20	29.50	0.00	0.00			
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	16	57	32	0	0	3.85	.662	มาก
	15.20	54.30	30.50	0.00	0.00			
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	29	55	21	0	0	4.08	.689	มาก
	27.60	52.40	20.00	0.00	0.00			
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	60	18	27	0	0	4.31	.858	มากที่สุด
	57.10	17.10	25.70	0.00	0.00			
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	49	24	32	0	0	4.16	.867	มาก
	46.70	22.90	30.50	0.00	0.00			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	25	68	12	0	0	4.12	.583	มาก
	23.80	64.80	11.40	0.00	0.00			
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	43	35	27	0	0	4.15	.806	มาก
	41.00	33.30	25.70	0.00	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	29	59	11	6	0	4.06	.782	มาก
	27.60	56.20	10.50	5.70	0.00			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.04**	**.605**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.04) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15)

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.94**	**.731**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	52	30	23	0	0	4.28	.803	มากที่สุด
	49.50	28.60	21.90	0.00	0.00			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	30	52	17	6	0	4.01	.826	มาก
	28.60	49.50	16.20	5.70	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	36	29	29	5	0	3.80	1.138	มาก
	34.30	27.60	27.60	4.80	0.00			
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	34	28	43	0	0	3.91	.856	มาก
	32.40	26.70	41.00	0.00	0.00			
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	15	48	37	5	0	3.70	.774	มาก
	14.30	45.70	35.20	4.80	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.10**	**.626**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	71	8	21	5	0	4.38	.965	มากที่สุด
	67.60	7.60	20.00	4.80	0.00			
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	36	48	21	0	0	4.14	.726	มาก
	34.30	45.70	20.00	0.00	0.00			
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	61	18	26	0	0	4.33	.851	มากที่สุด
	58.10	17.10	24.80	0.00	0.00			
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	71	5	29	0	0	4.40	.894	มากที่สุด
	67.60	4.80	27.60	0.00	0.00			
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	20	62	23	0	0	3.97	.642	มาก
	19.00	59.00	21.90	0.00	0.00			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	26	41	38	0	0	3.89	.776	มาก
	24.80	39.00	36.20	0.00	0.00			
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	20	41	44	0	0	3.77	.750	มาก
	19.00	39.00	41.90	0.00	0.00			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	18	69	6	12	0	3.89	.824	มาก
	17.10	65.70	5.70	11.40	0.00			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.02**	**.624**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 4.02) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies)อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.01) และการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย

3.91) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.58**	**.657**	**3.77**	**.626**	**-1.440**	**.153**
1. การทำงานเป็นทีม	3.82	.685	3.98	.601	-1.218	.226
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.32	.869	3.46	.824	-.857	.393
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.25	.912	3.60	1.047	-1.876	.063
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.58	.905	3.67	.753	-.533	.595
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.98	.973	4.15	.899	-.887	.377
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.35**	**.663**	**3.54**	**.573**	**-1.507**	**.135**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.49	.909	3.67	.724	-1.079	.283
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.61	.996	3.81	.842	-1.091	.278
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.44	.627	3.35	.565	.719	.474
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.40	.704	3.40	.644	.058	.954
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.30	.944	3.44	.796	-.808	.421
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.51	.805	3.67	.724	-1.048	.297
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.18	.805	3.56	.823	-2.431	.017*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.39	1.590	3.90	1.325	-1.765	.081
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.86	1.043	3.04	.944	-.930	.355
รวม	**3.47**	**.623**	**3.65**	**.559**	**-1.570**	**.119**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

ตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (sig = 0.017) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.79**	**.499**	**3.84**	**.479**	**-.464**	**.644**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	.537	4.00	.619	-1.089	.279
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.84	.727	3.83	.753	.061	.952
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.84	.922	3.85	.772	-.072	.943
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.75	.763	3.75	.700	.030	.976
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.65	.694	3.75	.636	-.771	.443
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.51**	**.799**	**3.57**	**.727**	**-.492**	**.624**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.56	.926	3.63	.841	-.365	.716
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	.913	3.71	.824	-.244	.808
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.53	.889	3.65	.863	-.696	.488
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.51	.601	3.46	.582	.435	.665

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.54	1.001	3.67	.996	-.627	.532
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.23	1.414	3.38	1.299	-.550	.583
รวม	**3.65**	**.595**	**3.71**	**.554**	**-.524**	**.601**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.70**	**.750**	**3.99**	**.666**	**-2.130**	**.036***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.68	.736	3.81	.734	-.891	.375
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.61	.796	4.10	.660	-3.393	.001*
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.70	.823	3.94	.836	-1.452	.150
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.89	1.145	4.15	1.010	-1.181	.240

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.60	.799	3.98	.838	-2.392	.019*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.52**	**.664**	**3.69**	**.546**	**-1.381**	**.170**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	.994	3.79	.849	.565	.573
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.72	.774	3.69	.689	.220	.826
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.81	1.202	3.88	1.084	-.302	.763
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.23	1.000	3.67	.975	-2.264	.026*
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.35	1.009	3.69	1.035	-1.684	.095
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.49	.889	3.65	.838	-.911	.364
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.42	.653	3.60	.676	-1.408	.162
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.72	1.048	3.75	.863	-.162	.872
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.58	.755	3.90	.627	-2.313	.023*
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.63	.899	3.73	.644	-.628	.531
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.58	.755	3.77	.627	-1.401	.164
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.46	.734	3.54	.617	-.639	.524
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะ แผนผังต่าง ๆ	3.28	.453	3.50	.505	-2.343	.021*
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.44	1.035	3.69	.903	-1.300	.196
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.23	1.053	3.48	.899	-1.301	.196
รวม	**3.61**	**.644**	**3.84**	**.562**	**-1.946**	**.054**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)ที่ “แตกต่างกัน” (sig=0.036) ในประเด็น การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม(sig = 0.001) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (sig=0.019) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (sig=0.026) การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (sig=0.023) และการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ (sig=0.021) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.62**	**.553**	**3.76**	**.531**	**-1.335**	**.185**
1. การทำงานเป็นทีม	3.72	.648	3.83	.724	-.851	.397
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.05	.666	3.98	.437	.654	.514
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.51	.710	3.69	.624	-1.357	.178
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.19	.789	3.54	.898	-2.117	.037*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.62**	**.820**	**3.89**	**.771**	**-1.763**	**.081**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	1.031	4.02	.887	-1.220	.225
2. งานธุรการทั่วไป	3.79	.700	3.56	.982	-1.357	.178
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.56	.982	3.90	1.016	-1.711	.090
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.79	1.065	3.96	.898	-.869	.387
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	3.40	.799	3.56	.796	-1.017	.311
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.81	1.187	3.98	1.021	-.789	.432
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.81	.639	4.06	.697	-1.958	.053
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	3.58	1.253	3.96	1.202	-1.575	.118

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.04	1.017	3.63	1.084	-2.873	.005*
รวม	**3.62**	**.666**	**3.83**	**.622**	**-1.649**	**.102**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (sig = 0.037) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (sig = 0.005) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.88**	**.790**	**4.14**	**.741**	**-1.734**	**.086**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.26	.768	4.40	.707	-.914	.363
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.00	.756	4.33	.724	-2.294	.024*
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.96	1.068	4.25	.957	-1.428	.156
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.54	.847	3.81	.842	-1.624	.107
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.63	.879	3.92	.821	-1.706	.091

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.00**	**.589**	**4.16**	**.520**	**-1.452**	**.149**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.77	.598	3.94	.697	-1.310	.193
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.88	.657	3.81	.673	.497	.620
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.07	.678	4.08	.710	-.097	.923
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.26	.877	4.38	.841	-.663	.509
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.07	.884	4.27	.844	-1.183	.239
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.00	.567	4.27	.574	-2.425	.017*
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.05	.789	4.27	.818	-1.388	.168
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.89	.772	4.25	.758	-2.369	.020*
รวม	**3.94**	**.619**	**4.15**	**.574**	**-1.790**	**.076**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (sig=0.024) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (sig = 0.017) และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้(sig=0.020) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**.769**	**4.10**	**.652**	**-2.160**	**.033***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.16	.841	4.42	.739	-1.660	.100
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.79	.840	4.27	.736	-3.094	.003*
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.58	1.209	4.06	.998	-2.208	.029*
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.86	.833	3.98	.887	-.711	.479
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.61	.774	3.79	.771	-1.174	.243
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.99**	**.638**	**4.23**	**.591**	**-1.984**	**.050***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	1.023	4.54	.874	-1.578	.118
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.02	.719	4.29	.713	-1.953	.054
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.25	.912	4.44	.769	-1.153	.252
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.26	.955	4.56	.796	-1.725	.088
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.86	.639	4.10	.627	-1.970	.052
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.79	.773	4.00	.772	-1.391	.167
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.65	.694	3.92	.794	-1.842	.068
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.82	.782	3.96	.874	-.827	.410
รวม	**3.89**	**.640**	**4.17**	**.577**	**-2.270**	**.025***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” (sig= 0.025) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” (sig=0.033) ในประเด็น การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (sig=0.003) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่ม

อาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” (sig=0.050) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.68**	**3.46**	**3.91**	**3.88**	**2.534**	**.061**
1. การทำงานเป็นทีม	3.86	3.73	4.20	4.00	2.437	.069
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.52	3.09	3.50	3.50	1.932	.129
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.52	3.00	3.70	3.70	3.126	.029*
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.62	3.45	3.70	4.00	1.186	.319
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.86	4.03	4.45	4.20	1.940	.128
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.42**	**3.40**	**3.49**	**3.54**	**.209**	**.890**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.33	3.91	3.45	3.70	3.415	.020*
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.43	4.06	3.70	3.70	3.014	.034*
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.38	3.33	3.45	3.60	.563	.641
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.36	3.48	3.30	3.50	.444	.722
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.38	3.18	3.50	3.60	.875	.457
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.57	3.48	3.70	3.70	.406	.749
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.40	3.30	3.40	3.20	.223	.880
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.71	3.24	3.90	3.90	1.120	.345
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.17	2.58	3.05	3.00	2.369	.075
รวม	**3.55**	**3.43**	**3.70**	**3.71**	**1.129**	**.341**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงาน

ต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน”ในประเด็นสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน (sig=0.029) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน”ในประเด็นการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (sig=0.020) และการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ(sig=0.034) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**3.82**	**3.78**	**3.94**	**.270**	**.847**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	3.94	4.10	4.10	1.506	.218
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.86	4.00	3.55	3.80	1.602	.194
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.71	4.00	3.75	4.10	1.076	.363
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.88	3.55	3.70	4.00	1.770	.158
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.71	3.61	3.80	3.70	.366	.778
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.69**	**3.26**	**3.62**	**3.65**	**2.231**	**.089**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.79	3.30	3.60	3.70	1.947	.127
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	3.45	3.70	3.90	1.276	.287
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.76	3.30	3.65	3.60	1.793	.153
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.57	3.45	3.40	3.40	.530	.663
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.69	3.24	3.90	3.80	2.361	.076
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.55	2.82	3.45	3.50	2.064	.110
รวม	**3.74**	**3.54**	**3.70**	**3.80**	**.964**	**.413**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.81**	**3.75**	**3.98**	**3.94**	**.514**	**.673**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.74	3.58	3.95	3.90	1.263	.291
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.74	3.85	3.95	4.00	.514	.674
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.76	3.76	3.95	3.90	.311	.817
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.05	3.82	4.20	4.10	.578	.631
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.76	3.73	3.85	3.80	.093	.964
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.61**	**3.48**	**3.73**	**3.67**	**.753**	**.523**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	3.55	4.00	3.80	1.908	.133
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.83	3.45	3.80	3.80	1.933	.129
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.05	3.36	4.05	4.10	2.915	.038*
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.33	3.33	3.75	3.50	.915	.436
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.50	3.52	3.55	3.40	.047	.986
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.55	3.42	3.85	3.50	1.040	.378

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.45	3.64	3.50	3.30	.825	.483
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.90	3.33	4.05	3.70	3.264	.025*
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.57	3.76	3.90	3.90	1.282	.285
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.62	3.55	3.80	4.10	1.518	.214
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.60	3.64	3.80	3.80	.518	.671
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.50	3.55	3.40	3.50	.187	.905
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.31	3.39	3.55	3.30	1.207	.311
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.48	3.48	3.65	3.90	.615	.607
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.40	3.24	3.30	3.50	.259	.854
รวม	**3.71**	**3.61**	**3.86**	**3.81**	**.714**	**.546**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน”ในประเด็นการส่งเสริมสินค้าและการบริการ (sig=0.038) และการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (sig=0.025) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.65**	**3.52**	**3.98**	**3.78**	**3.292**	**.024***
1. การทำงานเป็นทีม	3.86	3.45	4.05	3.90	4.164	.008*
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.98	4.00	4.05	4.20	.438	.727
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.57	3.39	3.90	3.70	2.541	.061
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.21	3.21	3.90	3.30	3.675	.015*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.71**	**3.63**	**3.99**	**3.79**	**.884**	**.452**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	3.85	4.05	4.00	.285	.836
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.86	3.85	4.00	3.80	.257	.856
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.64	3.70	4.00	3.50	.756	.521
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.83	3.67	4.20	4.00	1.289	.282
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.50	3.21	3.75	3.70	2.354	.077
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.90	3.67	4.10	4.10	.797	.498
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.81	4.00	4.10	3.80	1.111	.348
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.86	3.36	4.15	3.80	1.926	.130
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.14	3.33	3.55	3.40	.680	.566
รวม	**3.68**	**3.57**	**3.98**	**3.78**	**1.769**	**.158**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ที่ “แตกต่างกัน” (sig = 0.024) ในประเด็นการทำงานเป็นทีม (sig = 0.008) และการความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (sig = 0.015) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.92**	**3.84**	**4.34**	**4.16**	**2.075**	**.108**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.26	4.18	4.60	4.50	1.650	.183
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.02	4.06	4.45	4.40	2.011	.117
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.07	3.88	4.45	4.20	1.348	.263
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.62	3.48	4.05	3.70	1.956	.125
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.64	3.61	4.15	4.00	2.324	.079
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.89**	**4.21**	**4.19**	**4.14**	**2.547**	**.060**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.60	4.03	4.10	3.80	4.438	.006*
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.71	3.97	4.00	3.70	1.482	.224
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.81	4.30	4.20	4.20	3.915	.011*
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.05	4.64	4.30	4.40	3.114	.030*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.12	4.15	4.25	4.20	.108	.955
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.98	4.21	4.20	4.30	1.593	.196
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.98	4.21	4.35	4.30	1.251	.295
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.90	4.18	4.10	4.20	.940	.424
รวม	**3.91**	**4.03**	**4.26**	**4.15**	**1.721**	**.167**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ด้านสมรรถนะ

หลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์(sig=0.006)การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (sig= 0.011) และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์(sig=0.030)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.40**	**3.40**	**3.76**	**3.70**	**3.07**	**1.513**	**.204**
1. การทำงานเป็นทีม	3.50	3.64	3.98	3.93	3.33	1.424	.232
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.00	3.55	3.36	3.36	3.00	.526	.717
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.00	3.00	3.51	3.50	2.33	1.707	.154
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.00	3.27	3.80	3.57	3.33	1.423	.232
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.50	3.55	4.18	4.14	3.33	1.752	.145
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**2.83**	**3.29**	**3.52**	**3.42**	**3.33**	**.816**	**.518**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.00	3.64	3.51	3.59	4.33	.948	.439
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	2.50	3.45	3.73	3.73	4.67	1.926	.112
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.00	3.18	3.49	3.34	4.00	1.749	.145
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	2.50	3.18	3.49	3.36	4.00	2.087	.088
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	2.50	3.00	3.47	3.39	3.33	1.123	.350

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.00	3.27	3.73	3.57	3.00	1.638	.171
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	2.50	3.36	3.44	3.34	2.67	1.183	.323
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.82	3.62	3.64	2.33	.633	.640
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.50	2.73	3.18	2.86	1.67	2.247	.069
รวม	**3.12**	**3.35**	**3.64**	**3.56**	**3.20**	**1.108**	**.357**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B= อนุปริญญา C=ปริญญาตรี D=ปริญญาโท E=สูงกว่าปริญญาโท
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.30**	**3.65**	**3.88**	**3.78**	**4.13**	**1.480**	**.214**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.00	3.64	4.00	3.95	4.33	2.741	.033*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.00	4.18	3.73	3.80	4.67	1.906	.115
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.00	3.55	3.84	3.89	5.00	2.350	.059
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.50	3.55	4.00	3.59	3.33	2.489	.048*
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.00	3.36	3.84	3.68	3.33	2.097	.087
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.08**	**3.38**	**3.71**	**3.47**	**3.00**	**1.334**	**.263**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.00	3.45	3.78	3.48	3.33	1.037	.392
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.00	3.55	3.96	3.50	3.33	2.186	.076
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.00	3.45	3.73	3.50	3.33	.767	.549
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.00	3.45	3.58	3.43	3.33	.755	.557
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.00	3.18	3.76	3.64	2.67	1.654	.167
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.50	3.18	3.44	3.25	2.00	.856	.493
รวม	**3.19**	**3.52**	**3.80**	**3.62**	**3.57**	**1.181**	**.324**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B= อนุปริญญา C=ปริญญาตรี D=ปริญญาโท E=สูงกว่าปริญญาโท
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ(sig = 0.033)และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (sig = 0.048) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic

Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.00**	**3.73**	**3.87**	**3.88**	**3.60**	**.865**	**.488**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.50	3.64	3.76	3.77	3.67	.138	.968
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.50	4.00	3.71	3.95	3.67	.799	.529
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	2.50	3.55	3.96	3.80	3.67	1.951	.108
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	2.50	3.73	4.11	4.07	3.67	1.373	.249
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.00	3.73	3.80	3.82	3.33	.680	.607
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.73**	**3.59**	**3.59**	**3.62**	**3.24**	**.283**	**.889**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	3.73	4.00	3.77	3.33	.714	.584
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.00	3.73	3.80	3.61	3.33	.627	.644
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.00	3.64	4.02	3.77	2.67	1.218	.308
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.50	3.36	3.27	3.64	3.00	.903	.465
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.00	3.64	3.40	3.61	2.67	.893	.471
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.00	3.45	3.51	3.68	2.67	1.235	.301

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.00	3.55	3.42	3.57	4.00	.982	.421
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.50	3.36	3.91	3.73	2.67	1.790	.137
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.00	3.73	3.67	3.80	3.33	.472	.756
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.50	3.45	3.78	3.64	3.67	.445	.776
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.50	3.45	3.69	3.70	3.67	.314	.868
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.50	4.09	3.29	3.48	4.00	5.436	.001*
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.50	3.36	3.29	3.50	3.00	1.580	.185
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.73	3.47	3.57	3.67	.283	.889
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.50	3.64	3.36	3.27	3.00	.393	.813
รวม	**3.37**	**3.66**	**3.73**	**3.75**	**3.42**	**.387**	**.817**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B= อนุปริญญา C=ปริญญาตรี D=ปริญญาโท E=สูงกว่าปริญญาโท
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า (sig = 0.001) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.63**	**3.41**	**3.70**	**3.78**	**3.08**	**2.033**	**.095**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	3.55	3.82	3.82	3.00	1.452	.222
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.00	3.82	4.09	4.00	4.00	.512	.727
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.50	3.27	3.67	3.66	2.67	2.403	.055
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.00	3.00	3.22	3.64	2.67	2.672	.036*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.22**	**3.40**	**3.81**	**3.85**	**2.89**	**1.847**	**.126**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	2.50	3.45	4.02	3.98	3.33	2.226	.072
2. งานธุรการทั่วไป	3.50	3.73	3.84	4.00	3.33	1.039	.391
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.00	3.27	3.76	3.91	2.33	2.804	.030*
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.00	3.18	4.09	3.93	2.67	3.772	.007*
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	3.00	3.00	3.58	3.55	3.00	1.738	.147
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.50	3.36	4.11	3.86	3.00	1.648	.168
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.00	3.64	3.89	4.07	4.00	2.058	.092
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	4.00	3.55	3.80	3.86	2.00	1.753	.144
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.50	3.45	3.18	3.45	2.33	1.037	.392
รวม	**3.42**	**3.41**	**3.75**	**3.81**	**2.99**	**2.016**	**.098**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B= อนุปริญญา C=ปริญญาตรี D=ปริญญาโท E=สูงกว่าปริญญาโท
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนก

อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (sig=0.036)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการส่งเสริมสินค้าและบริการ(sig=0.030)และการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า(sig=0.007) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**3.69**	**4.01**	**4.13**	**3.13**	**1.779**	**.139**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.00	4.36	4.43	3.67	1.496	.209
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.00	4.00	4.09	4.30	3.67	.910	.461
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.50	3.64	4.27	4.16	2.67	2.706	.035*
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.00	3.45	3.60	3.84	2.67	1.874	.121
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.50	3.36	3.76	3.93	3.00	1.696	.157
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**3.90**	**4.06**	**4.15**	**4.13**	**.808**	**.523**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.00	3.45	3.84	3.98	4.00	2.490	.048
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.50	3.55	3.87	3.91	4.00	.850	.497
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.00	4.00	3.98	4.14	5.00	1.750	.145
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.50	4.09	4.27	4.43	4.67	1.004	.409
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.00	4.09	4.20	4.23	3.00	1.494	.210
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.00	4.18	4.07	4.18	4.00	.292	.883

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.50	3.73	4.22	4.23	4.00	1.315	.270
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.50	4.09	4.00	4.11	4.33	.460	.765
รวม	**3.71**	**3.79**	**4.03**	**4.14**	**3.63**	**1.266**	**.288**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B= อนุปริญญา C=ปริญญาตรี D=ปริญญาโท E=สูงกว่าปริญญาโท
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “แตกต่างกัน” (sig = 0.019) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย(sig = 0.035)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.30**	**3.78**	**3.97**	**4.01**	**3.40**	**1.044**	**.388**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.18	4.38	4.27	3.33	1.329	.264

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.50	4.00	3.96	4.14	3.33	1.000	.411
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.00	4.00	3.73	3.89	3.33	.550	.699
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.50	3.55	3.98	3.98	3.67	.806	.524
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	2.50	3.18	3.82	3.77	3.33	3.239	.015*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.38**	**3.82**	**4.11**	**4.18**	**4.13**	**1.459**	**.220**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.50	3.73	4.47	4.52	4.67	3.962	.005*
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.50	4.00	4.04	4.27	4.67	1.473	.216
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.00	3.91	4.47	4.34	4.67	2.429	.053
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.00	3.91	4.49	4.50	4.33	2.433	.052
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.00	3.91	3.98	4.02	3.33	.833	.507
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.50	3.55	3.91	4.00	3.33	1.298	.276
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.50	3.55	3.71	3.91	3.67	.766	.550
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.00	4.00	3.80	3.91	4.33	.405	.805
รวม	**3.34**	**3.80**	**4.04**	**4.10**	**3.76**	**1.260**	**.291**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B= อนุปริญญา C=ปริญญาตรี D=ปริญญาโท E=สูงกว่าปริญญาโท
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (sig = 0.015)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(sig = 0.005)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.50**	**3.81**	**3.89**	**3.94**	**3.49**	**2.161**	**.079**
1. การทำงานเป็นทีม	3.76	4.06	4.14	3.92	3.77	1.402	.239
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.12	3.58	3.43	4.00	3.08	3.943	.005*
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.15	3.65	3.29	3.92	3.23	2.291	.065
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.61	3.77	3.57	3.54	3.38	.549	.700
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.88	4.00	5.00	4.31	4.00	2.555	.043
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.39**	**3.54**	**3.51**	**3.49**	**3.26**	**.580**	**.678**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	3.52	3.57	3.23	3.38	1.418	.234
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.80	3.58	4.14	3.54	3.62	.773	.545
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.44	3.52	3.14	3.38	3.15	1.222	.306
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.44	3.39	3.43	3.46	3.23	.265	.900
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.49	3.35	2.86	3.38	3.23	.859	.492
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.44	3.74	3.57	3.69	3.54	.759	.554

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.10	3.55	3.71	3.62	3.23	2.217	.072
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.29	4.00	4.00	4.08	3.08	1.916	.114
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.71	3.23	3.14	3.00	2.85	1.321	.268
รวม	**3.45**	**3.68**	**3.70**	**3.71**	**3.37**	**1.305**	**.273**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร (sig = 0.005)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**3.90**	**3.89**	**3.74**	**3.69**	**.540**	**.707**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	3.90	4.29	4.00	3.69	1.313	.270
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.93	3.87	3.43	3.69	3.85	.830	.509

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.93	3.90	3.57	3.77	3.69	.431	.786
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.63	3.97	4.00	3.62	3.62	1.391	.243
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.56	3.84	4.14	3.62	3.62	1.701	.156
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.39**	**3.77**	**3.71**	**3.60**	**3.31**	**1.590**	**.183**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.49	3.94	3.29	3.38	3.46	1.826	.130
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.54	3.97	4.14	3.62	3.31	2.352	.059
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.39	3.94	3.43	3.69	3.31	2.292	.065
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.46	3.42	3.71	3.62	3.46	.528	.716
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.44	3.84	3.86	3.46	3.54	.901	.466
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.00	3.55	3.86	3.85	2.77	2.169	.078
รวม	**3.59**	**3.84**	**3.80**	**3.67**	**3.50**	**1.205**	**.313**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.70**	**3.85**	**4.29**	**4.06**	**3.74**	**1.420**	**.233**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.63	3.71	4.29	4.31	3.31	4.903	.001*
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.78	3.71	4.29	4.15	3.77	1.448	.224
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.73	3.84	4.29	3.77	3.77	.677	.609
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.80	4.19	4.29	4.08	4.00	.702	.592
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.56	3.81	4.29	4.00	3.85	1.637	.171
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.55**	**3.62**	**3.78**	**3.75**	**3.46**	**.587**	**.673**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	4.19	3.71	3.69	3.69	1.563	.190
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.59	4.03	3.29	3.54	3.69	2.731	.033*
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.54	4.23	4.00	4.08	3.54	2.083	.089
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.41	3.19	3.86	3.92	3.31	1.604	.179
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.39	3.35	4.00	3.92	3.54	1.248	.296
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.49	3.39	4.14	3.92	3.54	1.803	.134
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.56	3.29	3.86	3.77	3.38	2.060	.092
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.59	3.84	4.00	3.92	3.62	.634	.639
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.76	3.58	4.29	3.85	3.54	1.784	.138

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.78	3.65	3.86	3.54	3.46	.611	.656
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.73	3.58	4.00	3.69	3.46	.875	.482
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.49	3.52	3.29	3.77	3.31	.944	.442
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.32	3.23	3.86	3.77	3.31	5.598	.000*
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.56	3.61	3.43	3.69	3.31	.318	.865
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.32	3.58	3.14	3.15	3.15	.757	.555
รวม	**3.63**	**3.73**	**4.03**	**3.91**	**3.60**	**1.126**	**.349**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (sig=0.001)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น(sig=0.033)และการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ (sig=0.000)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.60**	**3.68**	**4.00**	**3.94**	**3.52**	**1.902**	**.116**
1. การทำงานเป็นทีม	3.59	3.90	4.00	4.23	3.46	3.741	.007*
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.07	4.10	4.00	3.85	3.85	.827	.511
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.49	3.58	4.00	3.77	3.54	1.136	.344
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.27	3.13	4.00	3.92	3.23	3.444	.011*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.61**	**3.73**	**4.27**	**4.03**	**3.64**	**1.551**	**.193**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	3.90	4.29	4.00	3.77	.415	.798
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.73	3.90	4.29	4.08	3.85	1.274	.285
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.59	3.58	4.43	3.92	3.85	1.402	.239
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.73	3.90	4.43	3.92	3.85	.768	.548
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.34	3.55	3.57	3.69	3.46	.611	.656
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.76	3.94	4.43	4.08	3.69	.759	.554
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.93	3.77	4.43	4.23	3.69	2.558	.043*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.39	3.87	4.43	4.46	3.54	2.815	.029
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.17	3.13	4.14	3.92	3.08	2.786	.031*
รวม	**3.61**	**3.70**	**4.13**	**3.99**	**3.58**	**1.783**	**.138**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากร

ทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการทำงานเป็นทีม (sig= 0.007)และการความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (sig=0.011)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง(sig=0.043)และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น(sig=0.031) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.89	3.95	4.66	4.28	3.83	2.158	.079
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.22	4.32	4.86	4.54	4.15	1.592	.182
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.15	4.03	4.86	4.38	3.85	2.721	.034
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.90	4.16	5.00	4.15	4.00	1.860	.123
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.51	3.58	4.29	4.15	3.54	2.638	.038*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.66	3.68	4.29	4.15	3.62	1.682	.160
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.14	3.94	4.55	4.10	3.90	2.305	.063
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.98	3.61	4.43	3.85	3.69	3.282	.014*
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.88	3.77	4.29	3.77	3.77	.974	.425
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.27	3.90	4.29	4.00	3.85	1.913	.114
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.54	4.06	4.71	4.15	4.15	2.028	.096

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.10	4.16	4.71	4.23	4.00	.896	.469
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.07	4.06	4.71	4.31	3.92	2.847	.028*
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.17	4.00	5.00	4.15	4.00	2.465	.050*
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.12	3.90	4.29	4.31	3.85	1.093	.364
รวม	4.01	3.95	4.61	4.19	3.87	2.301	.064

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน(sig=0.038)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์(sig=0.014)การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน(sig=0.028)และการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (sig=0.050)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**3.87**	**4.60**	**4.28**	**3.85**	**2.794**	**.030***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.20	4.32	4.86	4.46	3.92	1.915	.114
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.88	3.87	4.86	4.38	3.92	3.292	.014*
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.54	3.74	4.57	4.15	4.00	1.845	.126
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.78	3.84	4.57	4.23	3.85	1.867	.122
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.61	3.58	4.14	4.15	3.54	2.261	.068
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.11**	**3.96**	**4.79**	**4.18**	**3.92**	**3.061**	**.020***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54	4.16	5.00	4.23	4.23	1.582	.185
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.29	3.84	4.86	4.15	4.00	4.037	.004*
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.46	4.19	4.86	4.08	4.23	1.480	.214
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.49	4.26	5.00	4.31	4.23	1.244	.297
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.90	3.90	4.86	4.08	3.77	4.468	.002*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.73	3.84	4.71	4.15	3.77	3.124	.018*
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.71	3.55	4.71	4.08	3.69	4.681	.002*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.78	3.90	4.29	4.38	3.46	2.820	.029*
รวม	**3.96**	**3.91**	**4.69**	**4.23**	**3.88**	**3.127**	**.018***

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการ

ท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “แตกต่างกัน”(sig = 0.018) ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน”(sig=0.030)ในประเด็นการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (sig=0.014)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน”(sig=0.020) ในประเด็นการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (sig=0.004) การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (sig=0.002) การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (sig=0.018) การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (sig=0.002) การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (sig=0.029) และซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.59**	**3.88**	**3.68**	**4.20**	**3.10**	**1.804**	**.134**
1. การทำงานเป็นทีม	3.79	4.14	3.80	4.50	3.50	2.185	.076
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.36	3.45	3.60	3.50	2.50	.682	.606
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.31	3.72	3.00	4.00	2.50	1.763	.142
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.57	3.79	3.40	4.00	3.00	.836	.505
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.90	4.28	4.60	5.00	4.00	1.875	.121
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.41**	**3.51**	**3.36**	**3.72**	**3.11**	**.371**	**.828**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.58	3.55	3.40	3.50	4.00	.191	.943
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.63	3.79	3.60	4.50	4.50	.928	.451
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.36	3.52	3.20	3.50	3.50	.518	.722
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.40	3.41	3.20	3.50	3.50	.131	.971

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.36	3.52	3.00	3.00	2.50	1.006	.408
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.52	3.69	3.80	4.00	3.00	.770	.547
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.33	3.38	3.40	4.00	3.00	.409	.802
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.58	3.76	3.80	4.00	2.00	.708	.588
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.96	2.97	2.80	3.50	2.00	.624	.646
รวม	**3.50**	**3.69**	**3.52**	**3.96**	**3.11**	**1.050**	**.385**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.79**	**3.88**	**3.64**	**4.20**	**3.80**	**.627**	**.644**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	4.14	3.80	4.50	4.00	2.028	.096

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.93	3.72	3.40	3.50	4.00	.983	.421
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.79	3.97	3.80	4.00	4.00	.241	.914
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.75	3.76	3.60	4.50	3.50	.630	.642
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.64	3.79	3.60	4.50	3.50	1.063	.379
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.54**	**3.58**	**3.33**	**4.00**	**3.08**	**.461**	**.764**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.60	3.62	3.40	4.00	3.00	.388	.817
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	3.72	3.40	4.50	3.50	.605	.660
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.57	3.66	3.40	4.00	3.00	.436	.783
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.54	3.34	3.60	3.50	3.50	.579	.678
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.51	3.86	3.20	4.50	3.00	1.463	.219
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.34	3.28	3.00	3.50	2.50	.257	.905
รวม	**3.66**	**3.73**	**3.49**	**4.10**	**3.44**	**.550**	**.700**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.79**	**3.99**	**3.60**	**4.30**	**3.20**	**1.141**	**.341**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.69	3.93	3.40	4.00	3.50	.962	.432
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.82	3.93	3.80	4.00	3.00	.717	.582
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.75	3.97	3.60	4.50	3.50	.837	.505
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.96	4.24	3.60	4.50	3.00	1.085	.368
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.73	3.90	3.60	4.50	3.00	1.064	.378
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.59**	**3.68**	**3.31**	**3.73**	**3.23**	**.603**	**.661**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	4.00	3.40	4.00	3.00	.917	.457
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.67	3.83	3.60	4.00	3.00	.801	.527
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.79	4.03	3.40	4.50	3.00	.855	.494
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.39	3.62	3.00	3.50	3.00	.600	.664
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.55	3.41	3.60	3.50	3.00	.216	.929
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.55	3.66	3.40	3.50	3.00	.335	.854
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.54	3.48	3.00	3.50	4.00	1.041	.390
8. การจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.72	3.90	3.20	4.00	3.00	.922	.455

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
9. การนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.69	3.83	3.60	4.00	3.50	.351	.842
10. การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.64	3.83	3.20	4.00	3.50	.855	.494
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.64	3.76	3.40	4.00	3.50	.456	.768
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.55	3.41	3.40	3.00	3.50	.500	.736
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.36	3.45	3.20	3.50	3.50	.396	.811
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.54	3.66	3.40	3.50	3.00	.266	.899
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.39	3.34	2.80	3.50	3.00	.475	.754
รวม	**3.69**	**3.84**	**3.45**	**4.02**	**3.22**	**.985**	**.419**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.62**	**3.85**	**3.55**	**3.88**	**3.38**	**1.217**	**.308**
1. การทำงานเป็นทีม	3.72	3.93	3.60	4.00	3.50	.710	.587
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.01	4.03	4.00	4.00	4.00	.008	1.000
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.52	3.76	3.60	4.00	3.00	1.196	.317
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.24	3.69	3.00	3.50	3.00	1.790	.137
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.70**	**3.86**	**3.76**	**4.06**	**3.11**	**.576**	**.681**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	3.97	3.80	4.00	3.50	.138	.968
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.87	3.93	3.80	4.00	3.50	.206	.934
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.69	3.79	3.80	4.00	3.00	.349	.844
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.78	4.07	4.00	4.50	3.00	1.053	.384
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.37	3.76	3.40	4.00	2.50	2.269	.067
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.84	3.97	4.20	4.50	3.00	.631	.641
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.90	4.03	3.60	4.00	4.00	.515	.725
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.72	3.90	3.80	4.00	2.50	.636	.638
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.28	3.34	3.40	3.50	3.00	.079	.989
รวม	**3.66**	**3.86**	**3.65**	**3.97**	**3.24**	**.799**	**.529**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.92**	**4.18**	**4.04**	**4.40**	**3.50**	**.896**	**.470**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.27	4.45	4.40	4.50	4.00	.426	.790
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.09	4.31	4.00	4.50	4.00	.598	.665
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.01	4.28	4.00	5.00	3.50	.895	.470
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.58	3.86	3.80	4.00	3.00	.960	.433
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.66	4.00	4.00	4.00	3.00	1.348	.257
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.05**	**4.13**	**3.98**	**4.19**	**4.31**	**.242**	**.914**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.78	4.00	3.80	4.00	4.00	.660	.621
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.81	3.93	3.80	4.00	4.00	.234	.919
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.01	4.21	4.00	4.00	4.50	.594	.668
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.34	4.24	4.20	4.00	5.00	.470	.758
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.21	4.03	4.40	4.00	4.00	.326	.860
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.09	4.17	4.00	4.50	4.50	.571	.684

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.07	4.34	3.60	5.00	4.50	1.862	.123
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.06	4.07	4.00	4.00	4.00	.013	1.000
รวม	**3.98**	**4.15**	**4.01**	**4.29**	**3.91**	**.495**	**.739**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.91**	**4.02**	**3.84**	**4.40**	**3.60**	**.441**	**.779**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	4.34	4.20	4.50	4.00	.170	.953
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.99	4.10	3.80	4.50	3.50	.545	.703
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.79	3.83	3.80	4.50	3.00	.432	.786

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)					Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	มากกว่า 4,000	F	P Value
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.88	3.97	3.80	4.50	4.00	.305	.874
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.63	3.86	3.60	4.00	3.50	.587	.673
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.04**	**4.19**	**3.93**	**4.63**	**4.56**	**1.006**	**.408**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.27	4.62	4.00	5.00	5.00	1.296	.277
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.10	4.21	3.80	4.50	5.00	1.209	.312
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.28	4.38	4.20	5.00	5.00	.715	.584
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.31	4.55	4.20	5.00	5.00	.874	.483
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.93	4.03	4.00	4.50	4.00	.488	.744
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.84	3.93	4.00	4.50	4.00	.436	.783
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.70	3.86	3.60	4.50	4.50	1.273	.285
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.90	3.90	3.60	4.00	4.00	.168	.954
รวม	**3.97**	**4.10**	**3.88**	**4.51**	**4.08**	**.586**	**.673**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.68**	**3.68**	**3.66**	**3.66**	**.009**	**.999**
1. การทำงานเป็นทีม	3.90	3.90	3.89	3.89	.001	1.000
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.46	3.35	3.37	3.30	.212	.888
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.41	3.45	3.42	3.37	.025	.994
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.62	3.65	3.58	3.63	.025	.995
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.03	4.05	4.05	4.11	.044	.988
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.45**	**3.46**	**3.43**	**3.41**	**.031**	**.993**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.56	3.60	3.58	3.56	.012	.998
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.69	3.65	3.68	3.78	.082	.970
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.41	3.40	3.37	3.41	.022	.995
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.41	3.40	3.37	3.41	.018	.997
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.38	3.40	3.32	3.33	.047	.986
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.56	3.60	3.58	3.59	.012	.998
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.36	3.40	3.42	3.26	.174	.914
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.72	3.65	3.63	3.44	.180	.910
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	2.95	3.00	2.95	2.89	.047	.986
รวม	**3.57**	**3.57**	**3.55**	**3.53**	**.020**	**.996**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของ

บุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.83**	**3.81**	**3.79**	**3.81**	**.023**	**.995**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	3.90	3.89	3.96	.082	.970
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.87	3.85	3.84	3.78	.087	.967
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.87	3.80	3.79	3.89	.080	.971
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.74	3.80	3.74	3.74	.034	.991
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.69	3.70	3.68	3.70	.004	1.000
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.56**	**3.59**	**3.54**	**3.48**	**.086**	**.967**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.62	3.65	3.58	3.52	.098	.961
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	3.75	3.68	3.63	.073	.974
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.62	3.60	3.58	3.52	.067	.977
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.49	3.50	3.47	3.48	.007	.999
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.59	3.65	3.58	3.59	.021	.996
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.33	3.40	3.32	3.15	.153	.927
รวม	**3.69**	**3.70**	**3.66**	**3.65**	**.044**	**.988**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่

มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.88**	**3.85**	**3.83**	**3.76**	**.132**	**.941**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.79	3.75	3.74	3.67	.159	.923
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.90	3.85	3.84	3.74	.216	.885
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.85	3.80	3.79	3.78	.042	.989
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.05	4.05	4.00	3.93	.080	.971
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.79	3.80	3.79	3.70	.078	.972
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**3.62**	**3.60**	**3.54**	**.107**	**.956**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.87	3.90	3.84	3.78	.079	.971
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.72	3.70	3.68	3.70	.009	.999
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.85	3.90	3.84	3.78	.044	.988
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.49	3.40	3.42	3.37	.078	.972
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.54	3.50	3.53	3.44	.046	.987
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.59	3.60	3.58	3.48	.104	.958
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.54	3.50	3.53	3.44	.111	.954
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.74	3.80	3.74	3.67	.075	.974
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.74	3.75	3.74	3.67	.077	.972
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.69	3.70	3.63	3.67	.032	.992

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.69	3.65	3.63	3.67	.036	.991
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.56	3.50	3.53	3.37	.442	.724
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.38	3.40	3.42	3.33	.136	.938
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.62	3.55	3.53	3.48	.103	.958
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.36	3.40	3.37	3.26	.092	.964
รวม	**3.75**	**3.73**	**3.72**	**3.65**	**.142**	**.935**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.69**	**3.70**	**3.68**	**3.66**	**.029**	**.993**
1. การทำงานเป็นทีม	3.79	3.80	3.79	3.70	.117	.950
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.00	4.05	4.00	4.04	.049	.986
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.59	3.60	3.58	3.59	.003	1.000

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.38	3.35	3.37	3.30	.058	.982
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.76**	**3.77**	**3.75**	**3.70**	**.038**	**.990**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	3.95	3.89	3.85	.038	.990
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.90	3.90	3.89	3.81	.087	.967
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.69	3.75	3.74	3.70	.018	.997
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.85	3.90	3.84	3.89	.021	.996
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.51	3.45	3.42	3.48	.063	.979
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.90	3.90	3.84	3.89	.012	.998
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.95	3.95	3.95	3.85	.134	.939
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.79	3.80	3.79	3.63	.116	.950
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.33	3.35	3.37	3.19	.148	.931
รวม	**3.73**	**3.74**	**3.72**	**3.68**	**.037**	**.990**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.02**	**4.03**	**4.00**	**3.96**	**.043**	**.988**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.33	4.35	4.32	4.30	.023	.995
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.18	4.20	4.16	4.07	.136	.938
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.08	4.15	4.11	4.07	.027	.994
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.69	3.70	3.68	3.59	.090	.965
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.79	3.75	3.74	3.74	.030	.993
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.07**	**4.09**	**4.08**	**4.06**	**.018**	**.997**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.85	3.85	3.84	3.85	.001	1.000
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.85	3.85	3.84	3.85	.001	1.000
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.10	4.05	4.05	4.07	.035	.991
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.28	4.35	4.32	4.33	.033	.992
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.13	4.25	4.21	4.11	.136	.939
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.13	4.15	4.16	4.07	.099	.961
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.13	4.20	4.16	4.15	.035	.991
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.10	4.05	4.05	4.00	.090	.965
รวม	**4.04**	**4.06**	**4.04**	**4.01**	**.036**	**.991**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ลาว	ไทย	เวียดนาม	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.95**	**3.96**	**3.96**	**3.90**	**.042**	**.989**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.28	4.35	4.32	4.19	.184	.907
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.03	4.05	4.05	3.93	.127	.944
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.82	3.80	3.84	3.74	.036	.991
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.92	3.90	3.89	3.93	.008	.999
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.69	3.70	3.68	3.70	.003	1.000
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.08**	**4.11**	**4.11**	**4.10**	**.015**	**.998**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	4.40	4.37	4.44	.072	.975
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.13	4.15	4.16	4.15	.009	.999
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.28	4.35	4.32	4.41	.118	.950
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.33	4.45	4.42	4.44	.116	.951
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.97	4.00	4.00	3.93	.069	.976
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.87	3.90	3.89	3.89	.007	.999
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.77	3.75	3.79	3.78	.010	.999
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.95	3.90	3.89	3.78	.228	.877
รวม	**4.01**	**4.04**	**4.03**	**4.00**	**.017**	**.997**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความ

พึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

7.2 ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศลาว

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	49	47.60
หญิง	54	52.40
รวม	**103**	**100.00**
2) อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	1	1.00
20-30 ปี	69	67.00
31-40 ปี	19	18.40
41-50 ปี	7	6.80
51-60 ปี	3	2.90
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	4	3.90
รวม	**103**	**100**
3) ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	8	7.80
อาชีวศึกษา	2	1.90
อนุปริญญา	17	16.50
ปริญญาตรี	58	56.30
ปริญญาโท	16	15.50
สูงกว่าปริญญาโท	2	1.90
รวม	**103**	**100**
4) อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	13.59
พนักงานประจำ	56	54.37
นักธุรกิจ	15	14.56
เกษตรกร	1	0.97
นักเรียน/นักศึกษา	3	2.91
อื่นๆ.....	14	13.59
รวม	**103**	**100**

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5) รายได้ต่อเดือน		
100-1,000 US Dollar	69	66.99
1,001-2000 US Dollar	20	19.42
2,001-3000 US Dollar	8	7.77
3001-4000 US Dollar	0	0.00
4,001-5,000 US Dollar	1	0.97
มากกว่า 5,000 Dollar	5	4.85
รวม	**103**	**100**
6) สัญชาติ		
อเมริกัน	6	5.83
ออสเตรเลีย	1	0.97
อังกฤษ	1	0.97
เมียนมาร์	1	0.97
จีน	4	3.88
เดนมาร์ก	2	1.94
ดัช	1	0.97
ฟิลิปปินส์	2	1.94
ฝรั่งเศส	1	0.97
เยอรมัน	3	2.91
อินเดีย	4	3.88
อินโดนีเซีย	2	1.94
ญี่ปุ่น	2	1.94
เกาหลี	3	2.91
โมรอกโก	1	0.97
สิงคโปร์	1	0.97
สเปน	1	0.97
ไทย	43	41.75
เวียดนาม	24	23.30
รวม	**103**	**100**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในประเทศลาวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 ส่วนใหญ่อยู่ในอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 56.30 รองลงมาอยู่ใน

ระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50ประกอบอาชีพพนักงานประจำ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 57.70 รองลงมาเป็นนักธุรกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และประกอบอาชีพอื่นๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100-1,000 US Dollar จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2000 US Dollar จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อย 16.10 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 US Dollar จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และส่วนใหญ่เป็นสัญชาติไทย จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาสัญชาติเวียดนาม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และสัญชาติอเมริกัน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.90

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						3.87	0.745	มาก
1. การทำงานเป็นทีม	42	36	23	4	1	4.08	0.923	มาก
	(39.60)	(34.00)	(21.70)	(3.80)	(0.90)			
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	24	41	33	8	0	3.76	0.890	มาก
	(22.60)	(38.70)	(31.10)	(7.50)	(0.00)			
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	26	45	27	4	3	3.83	0.945	มาก
	(24.80)	(42.90)	(25.70)	(3.80)	(2.90)			
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	28	41	27	7	2	3.82	0.969	มาก
	(26.70)	(39.00)	(25.70)	(6.70)	(1.90)			
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	32	40	23	9	1	3.89	0.974	มาก
	(30.50)	(38.10)	(21.90)	(8.60)	(1.00)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						3.60	0.733	มาก
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	26	47	29	4	0	3.90	0.816	มาก
	(24.30)	(43.90)	(27.10)	(3.70)	(0.00)			
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	23	41	34	6	2	3.73	0.931	มาก
	(21.50)	(38.30)	(31.80)	(5.60)	(1.90)			
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	27	36	35	8	0	3.77	0.918	มาก
	(25.20)	(33.60)	(32.00)	(7.50)	(0.00)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	20	48	36	13	2	3.55	0.996	มาก
	(18.70)	(32.70)	(33.60)	(12.10)	(1.90)			
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	15	48	27	10	5	3.55	1.009	มาก
	(14.00)	(44.90)	(25.20)	(09.30)	(4.70)			
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	22	38	29	15	2	3.59	1.031	มาก
	(20.60)	(35.50)	(27.10)	(14.00)	(1.90)			
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	16	32	41	14	2	3.44	0.970	มาก
	(15.00)	(29.90)	(38.30)	(13.10)	(1.90)			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	16	42	27	18	3	3.47	1.035	มาก
	(15.00)	(39.30)	(25.20)	(16.80)	(2.80)			
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	18	35	28	20	4	3.41	1.098	มาก
	(16.80)	(32.70)	(26.20)	(18.70)	(3.70)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.70**	**0.681**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่าสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย มีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.89) และถัดมาคือสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย มีความพึงพอใจในการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.77) และการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.66**	**0.676**	**มาก**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	105	25	48	25	7	3.87	0.856	มาก
	(23.80)	(45.70)	(23.80)	(6.70)	(0.00)			
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	16	41	42	4	2	3.62	0.859	มาก
	(15.20)	(39.00)	(40.00)	(3.80)	(1.90)			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	18	37	42	7	1	3.61	0.882	มาก
	(17.10)	(35.20)	(40.00)	(6.70)	(1.00)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	16	43	38	7	1	3.63	0.858	มาก
	(15.20)	(41.00)	(36.20)	(6.70)	(1.00)			
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	19	40	35	7	4	3.60	0.986	มาก
	(18.10)	(38.10)	(33.30)	(6.70)	(3.80)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.55**	**0.672**	**มาก**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	16	53	33	1	1	3.79	0.746	มาก
	(15.40)	(51.00)	(31.70)	(1.00)	(1.00)			
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	15	39	42	7	1	3.58	0.856	มาก
	(14.40)	(37.50)	(40.40)	(6.70)	(1.00)			
3. การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	18	37	35	9	3	3.57	0.980	มาก
	(17.60)	(36.30)	(34.30)	(8.80)	(2.90)			
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	14	41	37	9	3	3.52	0.935	มาก
	(13.50)	(39.40)	(35.60)	(8.70)	(2.90)			
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	14	34	45	9	2	3.47	0.903	มาก
	(13.50)	(32.70)	(43.30)	(8.70)	(1.90)			
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	11	40	34	16	3	3.38	0.969	ปานกลาง
	(10.60)	(38.50)	(32.70)	(15.40)	(2.90)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.60**	**0.629**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่า สมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.87) รองลงมาการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.63) และการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.62) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.79) รองลงมาการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.58) และการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.57) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.58**	**0.764**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	17	47	35	3	2	3.71	0.844	มาก
	(16.30)	(45.20)	(33.70)	(2.90)	(1.90)			
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	12	41	43	5	3	3.52	0.870	มาก
	(11.50)	(39.40)	(41.30)	(4.80)	(2.90)			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	17	40	35	8	4	3.56	0.984	มาก
	(16.30)	(38.50)	(33.70)	(7.70)	(3.80)			
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	21	32	40	9	2	3.59	0.972	มาก
	(20.20)	(30.80)	(38.50)	(8.70)	(1.90)			
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	19	33	40	8	4	3.53	1.004	มาก
	(18.30)	(31.70)	(38.50)	(7.70)	(3.80)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.54**	**0.643**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	20	46	31	7	0	3.76	0.842	มาก
	(19.20)	(44.20)	(29.80)	(6.70)	(0.00)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	18	41	41	3	1	3.69	0.825	มาก
	(17.30)	(39.40)	(39.40)	(2.90)	(1.00)			
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	23	41	28	11	1	3.71	0.962	มาก
	(22.10)	(39.40)	(26.90)	(10.60)	(1.00)			
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	17	41	36	6	4	3.59	0.961	มาก
	(16.30)	(39.40)	(34.60)	(5.80)	(3.80)			
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	12	42	37	11	2	3.49	0.903	มาก
	(11.50)	(40.40)	(35.60)	(10.60)	(1.90)			
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	18	30	40	13	3	3.45	1.013	มาก
	(17.30)	(28.80)	(38.50)	(12.50)	(2.90)			
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	16	36	33	16	3	3.44	1.022	มาก
	(15.40)	(34.60)	(31.70)	(15.40)	(2.90)			
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	12	50	24	16	2	3.52	0.955	มาก
	(11.50)	(48.10)	(23.10)	(15.40)	(1.90)			
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	12	45	35	11	1	3.54	0.869	มาก
	(11.50)	(43.30)	(33.70)	(10.60)	(1.00)			
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	14	41	37	10	2	3.53	0.913	มาก
	(13.50)	(39.40)	(35.60)	(9.60)	(1.90)			
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	16	34	37	13	4	3.43	1.022	มาก
	(15.40)	(32.70)	(35.60)	(12.50)	(3.80)			
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	17	36	38	13	0	3.55	0.912	มาก
	(16.30)	(34.60)	(36.50)	(12.50)	(0.00)			
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	13	37	47	5	2	3.52	0.847	มาก
	(12.50)	(35.60)	(45.20)	(4.80)	(1.90)			
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	13	39	43	9	1	3.51	0.856	มาก
	(12.40)	(37.10)	(41.00)	(8.60)	(1.00)			
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	15	35	35	16	2	3.44	0.987	มาก
	(14.60)	(34.00)	(34.00)	(15.50)	(1.90)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.55**	**0.648**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในภาพรวมอยู่

ในระดับมาก (3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่าสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.59) และการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.56) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.76) รองลงมาการส่งเสริมสินค้าและการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.71) และสามารถทำงานธุรการเบื้องต้นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.69) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.66**	**0.739**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	23	53	26	3	1	3.89	0.812	มาก
	(21.90)	(49.50)	(24.80)	(2.90)	(1.00)			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	18	44	35	7	1	3.68	0.872	มาก
	(17.10)	(41.90)	(33.30)	(6.70)	(1.00)			
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	17	41	35	11	1	3.59	0.917	มาก
	(16.20)	(39.00)	(33.30)	(10.50)	(1.00)			
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	14	32	50	8	1	3.48	0.856	มาก
	(13.20)	(30.20)	(47.20)	(7.50)	(0.90)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.50**	**0.690**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	10	47	40	8	0	3.56	0.771	มาก
	(9.50)	(44.80)	(38.10)	(7.60)	(0.00)			
2. งานธุรการทั่วไป	15	34	48	5	3	3.50	0.900	มาก
	(14.30)	(32.40)	(45.70)	(4.80)	(2.90)			
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	14	35	44	10	2	3.47	0.910	มาก
	(13.30)	(33.30)	(41.90)	(9.50)	(1.90)			
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	12	39	44	8	2	3.49	0.867	มาก
	(11.40)	(37.10)	(41.90)	(7.60)	(1.90)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	16	35	42	10	2	3.50	0.932	มาก
	(15.20)	(33.30)	(40.00)	(9.50)	(1.90)			
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	15	36	34	15	4	3.41	1.030	มาก
	(14.40)	(34.60)	(32.70)	(14.40)	(3.80)			
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	19	35	32	16	1	3.53	0.998	มาก
	(18.40)	(34.00)	(31.10)	(15.50)	(1.00)			
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	13	42	39	7	2	3.55	0.871	มาก
	(12.60)	(40.80)	(37.90)	(6.80)	(1.90)			
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	15	37	35	17	1	3.46	0.961	มาก
	(14.30)	(35.20)	(33.30)	(16.20)	(1.10)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.55**	**0.674**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่า สมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก (3.89) รองลงมาคือวัฒนธรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (3.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ การจัดการคำติชมของลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) และการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.68**	**0.670**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	22	48	31	2	1	3.87	0.763	มาก
	(21.40)	(46.60)	(30.10)	(1.90)	(0.00)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	18	35	45	4	1	3.63	0.852	มาก
	(17.50)	(34.00)	(43.70)	(3.90)	(1.00)			
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	16	41	32	13	1	3.56	0.936	มาก
	(15.50)	(39.80)	(31.10)	(12.60)	(1.00)			
4. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	16	46	36	5	1	3.71	0.788	มาก
	(15.50)	(44.70)	(35.00)	(4.90)	(0.00)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.62**	**0.699**	**มาก**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	18	39	36	9	1	3.62	0.909	มาก
	(17.50)	(37.90)	(35.00)	(8.70)	(9.70)			
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	15	44	29	13	1	3.58	0.927	มาก
	(14.70)	(43.10)	(28.40)	(12.70)	(1.00)			
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	20	40	28	14	1	3.62	0.981	มาก
	(19.40)	(38.80)	(27.20)	(13.60)	(1.00)			
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	20	33	42	7	1	3.62	0.909	มาก
	(19.40)	(32.00)	(40.80)	(6.80)	(1.00)			
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	16	40	37	10	0	3.60	0.867	มาก
	(15.50)	(38.80)	(35.90)	(9.70)	(0.00)			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	18	31	42	11	0	3.55	0.908	มาก
	(17.60)	(30.40)	(41.20)	(10.80)	(0.00)			
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	17	31	36	18	1	3.44	0.997	มาก
	(16.50)	(30.10)	(35.00)	(17.50)	(1.00)			
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	24	52	26	1	0	3.96	0.727	มาก
	(23.30)	(50.50)	(25.20)	(1.00)	(0.00)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.64**	**0.669**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่าสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมาคือการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) และการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจ

ทั่วไป การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) และการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.67**	**0.672**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	16	49	32	6	1	3.70	0.835	มาก
	(15.40)	(47.10)	(30.80)	(5.80)	(1.00)			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	19	34	39	10	2	3.56	0.964	มาก
	(18.30)	(32.70)	(37.50)	(9.60)	(1.90)			
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	19	43	36	5	1	3.71	0.855	มาก
	(18.30)	(41.30)	(34.60)	(4.80)	(1.00)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	19	35	39	10	1	3.59	0.931	มาก
	(18.30)	(33.70)	(37.50)	(9.60)	(1.00)			
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	19	53	25	5	1	3.82	0.825	มาก
	(18.40)	(51.50)	(24.30)	(4.90)	(1.00)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.55**	**0.764**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	17	39	36	10	2	3.57	0.943	มาก
	(16.30)	(37.50)	(34.60)	(9.60)	(1.90)			
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	17	31	40	12	3	3.46	0.998	มาก
	(16.50)	(30.10)	(38.80)	(11.70)	(2.90)			
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	15	41	33	14	1	3.53	0.934	มาก
	(14.40)	(39.40)	(31.70)	(13.50)	(1.00)			
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	22	36	35	9	2	3.64	0.975	มาก
	(21.20)	(34.60)	(33.70)	(8.70)	(1.90)			
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	20	40	33	11	0	3.66	0.910	มาก
	(19.20)	(38.50)	(31.70)	(10.60)	(0.00)			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	20	30	42	10	2	3.54	0.975	มาก
	(19.20)	(28.80)	(40.40)	(9.60)	(1.90)			
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	17	38	32	14	3	3.50	1.014	มาก
	(16.30)	(36.50)	(30.80)	(13.50)	(2.90)			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	17	38	32	14	3	3.50	1.014	มาก
	(16.30)	(36.50)	(30.80)	(13.50)	(2.90)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.60**	**0.692**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ พบว่า สมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.82) รองลงมาการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.71) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.66) รองลงมาการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) และการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.57) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.05**	**0.665**	**3.70**	**0.789**	**2.408**	**0.018**
1. การทำงานเป็นทีม	4.29	0.816	3.89	0.984	2.214	0.029*
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.92	0.886	3.61	0.878	1.766	0.080
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.00	0.866	3.66	1.018	1.808	0.074
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.00	0.851	3.63	1.051	1.965	0.052
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.04	0.889	3.74	1.041	1.595	0.114
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.80**	**0.682**	**3.42**	**0.757**	**2.628**	**0.010***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.04	0.789	3.81	0.826	1.416	0.160
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.98	0.777	3.50	1.023	2.693	0.008*
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.98	0.878	3.59	0.942	2.151	0.034*
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.80	0.866	3.31	1.079	2.480	0.015*
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.69	0.962	3.40	1.062	1.479	0.142
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.80	1.000	3.41	1.055	1.913	0.059

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.67	0.907	3.26	1.013	2.129	0.036*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.63	1.014	3.31	1.061	1.550	0.124
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.61	1.057	3.23	1.137	1.770	0.080
รวม	**3.89**	**0.616**	**3.52**	**0.711**	**2.770**	**0.007***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในรายข้อการทำงานเป็นทีมและการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในรายข้อการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน และการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.74**	**0.700**	**3.60**	**0.670**	**0.995**	**0.322**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.866	3.75	0.853	1.441	0.153
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.67	0.826	3.58	0.908	0.514	0.609
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.67	0.875	3.55	0.911	0.713	0.478
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.65	0.830	3.60	0.906	0.286	0.776
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.69	0.871	3.53	1.103	0.837	0.405

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.69**	**0.610**	**3.43**	**0.724**	**1.896**	**0.061**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.94	0.639	3.69	0.820	1.726	0.088*
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.66	0.815	3.52	0.906	0.818	0.416
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.72	0.926	3.42	1.036	1.515	0.133
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.79	0.778	3.28	1.017	2.794	0.006*
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.60	0.825	3.37	0.977	1.242	0.217
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.43	0.853	3.31	1.079	0.566	0.573
รวม	**3.70**	**0.613**	**3.51**	**0.649**	**1.597**	**0.113**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในรายข้อการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.77**	**0.706**	**3.41**	**0.800**	**2.347**	**0.021***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.83	0.816	3.59	0.880	1.397	0.165
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.74	0.765	3.33	0.932	2.402	0.018*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.77	0.865	3.35	1.067	2.122	0.036*
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.77	0.937	3.43	1.002	1.753	0.083
5.การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.72	0.926	3.35	1.067	1.856	0.066
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.67**	**0.622**	**3.42**	**0.661**	**1.935**	**0.056**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	0.789	3.72	0.899	0.635	0.527
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.79	0.778	3.61	0.878	1.060	0.292
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.83	0.916	3.63	1.015	1.034	0.304
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.81	0.851	3.39	1.036	2.205	0.030*
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.70	0.778	3.31	0.987	2.167	0.033*
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.55	0.904	3.31	1.096	1.182	0.240
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.62	0.945	3.28	1.054	1.693	0.094
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.64	0.870	3.39	1.036	1.299	0.197
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.74	0.675	3.37	0.996	2.235	0.028*
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.68	0.783	3.39	1.017	1.598	0.113
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.66	0.915	3.26	1.102	1.968	0.052
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.68	0.911	3.44	0.925	1.290	0.200
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะ แผนผังต่าง ๆ	3.67	0.801	3.40	0.891	1.596	0.114
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.57	0.866	3.49	0.846	0.477	0.635
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.54	0.922	3.35	1.046	0.989	0.325
รวม	**3.69**	**0.619**	**3.42**	**0.670**	**2.091**	**0.039***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในรายข้อการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในรายข้อการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.73**	**0.693**	**3.59**	**0.797**	**0.946**	**0.347**
1. การทำงานเป็นทีม	3.98	0.750	3.81	0.878	1.037	0.302
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.71	0.816	3.64	0.942	0.415	0.679
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.69	0.895	3.51	0.953	1.006	0.317
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.55	0.792	3.42	0.929	0.792	0.430
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.60**	**0.721**	**3.40**	**0.672**	**1.493**	**0.139**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.53	0.819	3.60	0.743	-0.473	0.637
2. งานธุรการทั่วไป	3.65	0.855	3.36	0.942	1.649	0.102
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.61	0.885	3.32	0.936	1.613	0.110
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.55	0.867	3.42	0.887	0.782	0.436
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	3.63	0.859	3.38	1.004	1.374	0.172
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.51	1.003	3.31	1.076	0.977	0.331
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.67	0.996	3.42	0.997	1.221	0.225
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	3.73	0.861	3.37	0.871	2.091	0.039*
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.53	0.981	3.40	0.968	0.696	0.488
รวม	**3.64**	**0.691**	**3.46**	**0.672**	**1.368**	**0.174**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and

Beverage Services) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในรายข้อการจัดการคำติชมของลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.72**	**0.684**	**3.65**	**0.678**	**0.489**	**0.626**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.98	0.699	3.83	0.785	1.021	0.310
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.65	0.812	3.62	0.911	0.176	0.861
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.58	0.964	3.54	0.939	0.236	0.814
4. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.67	0.808	3.77	0.783	-0.645	0.521
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.64**	**0.697**	**3.62**	**0.724**	**0.148**	**0.883**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.65	0.863	3.62	0.953	0.167	0.868
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.60	0.844	3.57	1.005	0.190	0.850
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.52	0.989	3.69	1.001	-0.861	0.391
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.75	0.863	3.52	0.960	1.261	0.210
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.60	0.893	3.60	0.869	0.045	0.964
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.62	0.890	3.51	0.946	0.623	0.535
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.52	0.967	3.37	1.048	0.769	0.444
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.92	0.702	4.02	0.761	-0.690	0.492
รวม	**3.66**	**0.674**	**3.63**	**0.687**	**0.225**	**0.822**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel

Agencies) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก และรายด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.74**	**0.634**	**3.62**	**0.725**	**0.844**	**0.400**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.80	0.763	3.63	0.908	0.963	0.338
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.73	0.811	3.38	1.087	1.841	0.069
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.78	0.823	3.65	0.905	0.705	0.482
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.47	0.938	3.71	0.936	-1.298	0.197
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.92	0.647	3.73	0.972	1.133	0.260
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.66**	**0.726**	**3.47**	**0.812**	**1.205**	**0.231**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	0.866	3.44	1.018	1.442	0.152
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.63	0.883	3.27	1.097	1.795	0.076
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.63	0.859	3.46	0.999	0.920	0.360
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.80	0.889	3.48	1.057	1.616	0.109
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.76	0.855	3.62	0.973	0.765	0.446
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.69	0.871	3.40	1.071	1.488	0.140
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.51	1.003	3.54	1.038	-0.139	0.890
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.51	1.003	3.54	1.038	-0.139	0.890
รวม	**3.69**	**0.664**	**3.53**	**0.732**	**1.131**	**0.261**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว

(Tour Operation) ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านสมรรถนะหลัก และรายด้านสมรรถนะทั่วไป พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**3.72**	**4.20**	**4.23**	**4.13**	**4.10**	**1.862**	**0.108**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	3.83	4.63	4.57	4.33	5.00	4.252	0.002*
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.00	3.61	4.05	3.86	4.33	4.50	1.844	0.111
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	5.00	3.71	4.00	4.14	4.00	3.50	0.916	0.474
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.00	3.69	4.11	4.43	4.00	3.50	1.225	0.304
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.00	3.76	4.21	4.14	4.00	4.00	0.903	0.483
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.11**	**3.45**	**3.99**	**3.49**	**4.15**	**3.75**	**2.223**	**0.058**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	3.77	4.26	3.57	4.33	4.00	1.944	0.094
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.00	3.58	4.05	3.71	4.33	4.00	1.152	0.338
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.00	3.64	4.00	3.86	4.33	4.75	1.850	0.110
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.00	3.41	4.00	3.43	4.00	3.25	1.304	0.268
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	5.00	3.43	4.05	3.43	4.00	2.50	2.715	0.024*
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.00	3.43	3.84	3.43	4.00	4.75	1.767	0.127
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.00	3.19	3.94	3.86	4.33	3.50	2.937	0.016*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.35	3.68	3.14	4.33	4.25	1.417	0.225
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.00	3.28	4.11	3.00	3.67	2.75	2.391	0.043*
รวม	**4.00**	**3.55**	**4.07**	**3.76**	**4.14**	**3.88**	**2.259**	**0.055**

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลัก ในรายข้อการทำงานเป็นทีม ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.20**	**3.55**	**4.01**	**3.74**	**3.93**	**3.50**	**1.697**	**0.143**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.63	4.37	4.14	4.00	4.75	3.801	0.003*
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.00	3.60	3.89	3.71	3.67	2.50	1.979	0.089
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.00	3.54	3.84	3.57	4.00	3.50	0.556	0.733
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.00	3.47	4.05	3.71	4.00	3.50	1.685	0.145
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.00	3.51	3.89	3.57	4.00	3.25	0.699	0.626

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.83**	**3.43**	**3.94**	**3.67**	**3.83**	**3.33**	**2.004**	**0.085**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	3.66	4.00	4.29	4.00	4.00	1.438	0.218
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.00	3.49	3.94	3.57	4.00	3.50	1.046	0.395
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.00	3.36	4.11	3.29	4.33	4.00	2.528	0.034*
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.00	3.41	3.94	3.71	3.67	2.50	2.062	0.077
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.00	3.35	3.94	3.86	3.67	2.50	2.652	0.027*
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.00	3.29	3.72	3.29	3.33	3.50	0.638	0.671
รวม	3.55	3.48	3.96	3.70	3.88	3.41	2.049	0.078

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลัก ในรายข้อการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ และความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.00**	**3.46**	**3.96**	**3.94**	**3.73**	**2.85**	**2.520**	**0.035***
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.62	4.11	4.29	3.00	2.75	3.506	0.006*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.62	4.11	4.29	3.00	2.75	3.506	0.006*
2.การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.00	3.40	3.83	4.00	4.00	2.75	2.172	0.064
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.00	3.41	3.94	4.00	4.00	2.75	1.915	0.099
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.47	4.06	3.71	3.67	3.00	1.415	0.226
5.การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	5.00	3.41	3.83	3.71	4.00	3.00	1.366	0.244
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.67**	**3.42**	**3.88**	**3.59**	**3.71**	**3.60**	**1.687**	**0.145**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.57	4.22	3.86	4.00	4.50	2.772	0.022*
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.00	3.51	4.22	3.86	3.67	3.75	2.358	0.046*
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.00	3.47	3.89	4.00	4.00	3.00	0.254	0.937
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.00	3.37	3.94	3.71	3.67	3.00	1.274	0.281
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.00	3.31	3.83	3.43	3.67	3.75	1.619	0.162
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.00	3.32	3.83	3.43	4.00	2.75	0.930	0.465
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.00	3.46	3.56	3.43	4.00	3.75	1.303	0.269
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.00	3.37	3.78	3.43	3.67	5.00	0.305	0.909

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.00	3.51	3.83	3.43	3.67	2.75	3.568	0.005*
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.00	3.31	3.83	3.57	4.00	3.00	1.064	0.386
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.00	3.44	3.72	3.57	3.67	5.00	1.151	0.339
12.การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.00	3.40	4.21	3.43	3.00	2.75	2.631	0.028*
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.00	3.37	3.95	3.43	3.33	4.25	4.438	0.001*
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.37	3.67	3.43	3.67	3.00	2.216	0.059
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.75	3.43	3.90	3.68	3.72	3.41	0.491	0.782
รวม	**4.00**	**3.46**	**3.96**	**3.94**	**3.73**	**2.85**	**1.812**	**0.118**

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า และการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.25	3.60	3.97	3.46	4.25	3.00	1.997	0.086
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	3.82	4.21	3.86	4.33	3.25	1.365	0.245
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.00	3.62	3.95	3.57	4.33	3.00	1.420	0.224
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.00	3.54	3.95	3.29	4.00	3.00	1.291	0.274
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.00	3.43	3.79	3.14	4.33	2.75	2.073	0.075
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.11	3.40	3.94	3.22	3.59	3.44	2.268	0.054
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.00	3.43	4.11	3.00	3.33	4.50	5.214	0.000*
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.00	3.41	4.11	3.29	3.67	2.50	3.268	0.009*
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.00	3.38	3.89	3.43	3.67	2.75	1.547	0.183
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.00	3.46	3.95	3.14	3.67	2.75	2.090	0.073
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.00	3.32	4.05	3.29	3.67	3.75	2.151	0.066
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.00	3.34	3.79	3.00	3.67	3.00	0.984	0.431
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.00	3.42	3.95	3.14	3.67	4.00	1.256	0.290
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.00	3.47	3.95	3.29	3.67	3.50	1.107	0.362
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.00	3.35	3.68	3.43	3.33	4.25	0.971	0.440
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.15	3.46	3.95	3.30	3.79	3.31	2.108	0.071
รวม	3.25	3.60	3.97	3.46	4.25	3.00	1.997	0.086

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.75**	**3.53**	**4.04**	**3.57**	**3.42**	**4.38**	**2.631**	**0.028**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.66	4.39	4.14	3.67	4.75	4.799	0.001*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.00	3.51	3.83	3.43	3.33	5.00	3.030	0.014*
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.49	3.89	3.14	3.33	3.75	0.897	0.486
4.การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.13	3.45	3.89	3.50	3.71	4.44	2.609	0.030*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.00**	**3.57**	**4.17**	**3.29**	**4.00**	**4.75**	**4.387**	**0.001***
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.00	3.55	3.83	3.43	4.00	3.75	0.480	0.791
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.00	3.47	3.78	3.57	3.67	3.75	0.397	0.850
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	5.00	3.49	3.72	3.43	3.67	5.00	2.452	0.039*
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	5.00	3.39	4.11	3.71	4.00	4.25	3.208	0.010*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.00	3.43	3.83	3.71	3.67	4.75	2.399	0.043*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.00	3.38	3.89	3.57	3.33	4.75	2.669	0.027*
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.00	3.28	3.78	3.29	3.33	4.50	1.819	0.116
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.00	3.47	3.94	3.52	3.61	4.42	2.759	0.023*
รวม	**3.75**	**3.53**	**4.04**	**3.57**	**3.42**	**4.38**	**2.631**	**0.028***

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.60**	**3.55**	**4.10**	**3.77**	**4.00**	**4.35**	**3.069**	**0.013***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.78	4.44	4.14	4.00	4.75	3.966	0.003*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.00	3.59	3.83	3.71	4.00	4.75	1.848	0.111
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.37	4.06	3.71	4.00	3.75	1.753	0.130
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.00	3.59	4.22	3.71	4.00	3.75	1.816	0.117
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.00	3.43	3.94	3.57	4.00	4.75	2.528	0.034*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**3.38**	**3.98**	**3.86**	**3.92**	**4.50**	**4.251**	**0.002***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.59	4.24	4.29	4.00	4.75	3.806	0.003*
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.00	3.40	4.00	3.57	4.00	3.75	1.448	0.214
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.00	3.22	3.94	3.86	3.67	3.75	2.069	0.076
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.00	3.32	3.94	3.71	3.67	4.75	3.087	0.013*
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.00	3.47	4.00	3.71	4.00	4.75	2.127	0.069
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.00	3.44	4.00	4.00	4.00	4.75	3.017	0.014*
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.00	3.25	4.11	4.00	4.00	4.75	4.881	0.001*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.00	3.31	3.67	3.71	4.00	4.75	2.151	0.066
รวม	**3.62**	**3.44**	**4.03**	**3.82**	**3.95**	**4.44**	**4.326**	**0.001***

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.43**	**3.93**	**3.99**	**3.79**	**3.81**	**3.70**	**1.187**	**0.321**
1. การทำงานเป็นทีม	4.62	3.50	4.12	4.02	4.06	4.50	0.859	0.512
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.25	4.00	3.71	3.69	3.81	4.00	0.646	0.665
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.38	5.00	4.12	3.67	3.81	3.00	1.847	0.111
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.38	4.00	4.06	3.72	3.75	3.00	1.165	0.332
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.50	4.00	3.94	3.86	3.62	4.00	0.910	0.478

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.39**	**3.78**	**3.70**	**3.47**	**3.58**	**3.28**	**2.659**	**0.027***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	4.50	3.94	3.76	3.94	3.50	1.610	0.165
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.38	3.50	3.88	3.55	3.94	3.50	1.570	0.176
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.38	4.50	3.65	3.76	3.62	3.00	1.391	0.235
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.38	3.50	3.47	3.47	3.56	3.00	1.372	0.242
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.25	3.00	3.94	3.42	3.38	3.00	1.912	0.099*
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.50	3.50	3.82	3.41	3.50	4.00	1.888	0.103
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.38	3.50	3.47	3.25	3.50	3.50	2.062	0.077
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.38	3.50	3.65	3.28	3.62	3.00	2.007	0.084
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.38	4.50	3.44	3.33	3.12	3.00	2.094	0.073
รวม	**4.40**	**3.84**	**3.80**	**3.58**	**3.66**	**3.43**	**2.440***	**0.040***

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ส่วนในด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.63**	**3.80**	**3.84**	**3.52**	**3.54**	**3.70**	**5.103**	**0.000***
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.75	4.00	4.06	3.70	3.81	4.00	2.528	0.034*
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.50	4.00	4.06	3.49	3.12	4.00	5.027	0.000*
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.62	4.00	3.53	3.47	3.62	3.50	2.728	0.024*
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.62	3.00	3.65	3.54	3.56	3.50	2.759	0.023*
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.62	4.00	3.88	3.37	3.56	3.50	2.965	0.016*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.42**	**3.58**	**3.83**	**3.37**	**3.50**	**3.17**	**5.366**	**0.000***
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.50	4.00	3.94	3.65	3.80	3.50	2.261	0.054
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	3.50	3.71	3.35	3.93	3.00	4.128	0.002*
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.62	4.00	4.06	3.25	3.53	3.50	4.642	0.001*
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.38	4.00	3.88	3.33	3.27	3.00	3.032	0.014*
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.50	2.50	3.82	3.35	3.20	3.00	4.380	0.001*
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.00	3.50	3.59	3.28	3.27	3.00	1.065	0.385
รวม	4.51	3.68	3.83	3.43	3.51	3.41	6.257	0.000*

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อ

การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆและความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.70**	**3.70**	**3.87**	**3.43**	**3.17**	**3.80**	**6.970**	**0.000***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.62	4.00	4.06	3.54	3.40	4.00	3.932	0.003*
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.62	4.00	3.59	3.44	3.07	3.50	4.256	0.002*
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.75	4.00	3.88	3.37	3.13	4.00	4.656	0.001*
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.75	3.50	3.88	3.42	3.27	3.50	3.710	0.004*
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.75	3.00	3.94	3.37	3.00	4.00	5.121	0.000*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.36**	**3.67**	**3.84**	**3.41**	**3.26**	**3.50**	**5.713**	**0.000***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	4.00	4.06	3.63	3.67	4.00	1.853	0.110
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.38	4.00	4.18	3.54	3.27	4.00	4.137	0.002*
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.62	4.00	4.06	3.65	3.07	3.50	3.900	0.003*
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.50	3.50	4.00	3.47	3.07	3.50	3.499	0.006*
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.12	3.50	3.82	3.32	3.47	3.50	1.799	0.121

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.12	3.50	3.71	3.33	3.27	3.50	1.209	0.311
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.25	3.50	3.88	3.21	3.33	3.00	2.488	0.037*
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.00	3.50	3.88	3.37	3.40	3.00	1.366	0.244
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.25	4.00	3.76	3.32	3.60	3.50	2.330	0.048*
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.25	4.00	3.53	3.47	3.40	3.00	1.404	0.230
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.50	4.00	3.88	3.23	3.07	3.00	3.934	0.003*
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.50	3.50	3.59	3.47	3.40	3.00	2.236	0.057
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	4.62	3.00	3.69	3.40	3.25	4.00	4.461	0.001*
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.38	4.00	3.75	3.40	3.12	4.00	3.375	0.007*
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.50	3.00	3.87	3.26	3.06	4.00	3.959	0.003*
รวม	**4.36**	**3.67**	**3.84**	**3.41**	**3.26**	**3.50**	**5.713**	**0.000***

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น การส่งเสริมสินค้าและการบริการ การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการและการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.53**	**3.88**	**4.11**	**3.46**	**3.45**	**3.50**	**5.718**	**0.000***
1. การทำงานเป็นทีม	4.75	4.00	4.25	3.67	3.94	3.50	3.895	0.003*
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.50	3.50	4.25	3.50	3.38	4.00	4.566	0.001*
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	4.50	4.00	4.00	3.41	3.31	3.00	3.589	0.005*
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.38	4.00	3.94	3.26	3.19	3.50	4.720	0.001*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.32**	**3.67**	**3.80**	**3.34**	**3.31**	**3.44**	**4.577**	**0.001***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	4.00	3.88	3.43	3.44	3.00	2.313	0.050*
2. งานธุรการทั่วไป	4.00	4.00	4.00	3.31	3.31	3.50	2.425	0.041*
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	4.25	3.00	3.81	3.38	3.06	3.50	2.788	0.021*
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	4.25	4.00	3.75	3.31	3.44	3.50	2.391	0.043*
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.12	3.50	3.94	3.26	3.56	4.00	2.514	0.035*
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	4.38	2.50	3.88	3.26	3.12	3.50	3.210	0.010*
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.75	4.00	3.93	3.35	3.19	3.50	4.436	0.001*
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	4.62	4.00	3.56	3.48	3.25	3.00	3.697	0.004*
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.38	4.00	3.50	3.31	3.44	3.50	2.000	0.086
รวม	**4.38**	**3.73**	**3.90**	**3.38**	**3.36**	**3.46**	**5.518**	**0.000***

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมในการทำงาน การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ งานธุรการทั่วไป การส่งเสริมสินค้าและบริการ การจัดซื้อ รับและจัดเก็บ

สินค้า การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การบริการอาหารและเครื่องดื่มและการจัดการคำติชมของลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.59**	**3.75**	**3.88**	**3.52**	**3.47**	**3.88**	**4.659**	**0.001***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.75	3.50	4.06	3.73	3.81	4.00	3.189	0.011*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.62	4.00	3.62	3.46	3.56	4.00	3.078	0.013*
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.50	3.50	4.06	3.38	3.19	4.00	4.261	0.002*
4. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.50	4.00	3.75	3.49	3.31	3.50	2.221	0.059
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.30**	**3.88**	**3.85**	**3.44**	**3.43**	**3.75**	**2.982**	**0.015***
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.25	4.00	3.81	3.59	3.69	4.00	1.209	0.311
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.25	3.50	3.94	3.50	3.44	3.50	1.543	0.184
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.38	3.50	4.06	3.44	3.12	3.50	3.462	0.006*
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.25	4.00	4.06	3.48	3.38	3.50	1.919	0.098
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	4.50	3.94	3.38	3.50	4.00	3.627	0.005*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.12	4.50	3.69	3.50	3.44	3.50	1.341	0.254
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.38	3.50	3.69	3.42	3.38	4.00	1.938	0.095
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.25	3.50	3.62	3.23	3.50	4.00	1.909	0.100
รวม	**4.40**	**3.83**	**3.86**	**3.47**	**3.44**	**3.79**	**3.757**	**0.004***

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปและการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.58**	**3.70**	**4.03**	**3.55**	**3.59**	**3.20**	**5.229**	**0.000***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.75	4.00	4.19	3.75	4.20	3.50	4.319	0.001*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.38	3.50	4.00	3.55	3.73	3.00	2.220	0.059
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.50	3.50	4.12	3.34	3.40	3.00	3.920	0.003*
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.75	4.00	3.88	3.62	3.47	3.00	3.518	0.006*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.50	3.50	3.94	3.50	3.13	3.50	3.208	0.010*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.45**	**3.56**	**3.82**	**3.47**	**3.32**	**3.56**	**3.726**	**0.004***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.38	4.00	3.88	3.70	3.87	3.50	1.062	0.387
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.38	3.50	3.94	3.45	3.20	4.00	2.589	0.031*
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.38	2.50	3.88	3.33	3.00	4.00	3.510	0.006*
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.50	4.50	3.62	3.45	3.13	3.00	3.287	0.009*
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	3.50	3.81	3.57	3.40	3.00	1.841	0.112
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.38	4.00	3.88	3.53	3.53	3.50	1.560	0.179
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.75	2.50	3.81	3.36	3.47	3.50	4.242	0.002*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.38	4.00	3.75	3.41	2.93	4.00	2.891	0.018*
รวม	**4.50**	**3.62**	**3.90**	**3.51**	**3.42**	**3.42**	**4.778**	**0.001***

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆและการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.30**	**3.71**	**3.79**	**3.40**	**3.88**	**4.63**	**4.856**	**0.001***
1. การทำงานเป็นทีม	4.25	3.91	4.20	3.00	3.67	4.93	3.560	0.006*
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.25	3.59	3.87	3.00	3.67	4.43	2.916	0.017*
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.38	3.66	3.47	4.00	5.00	4.64	5.074	0.000*
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.38	3.58	3.80	4.00	4.00	4.43	2.482	0.037*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.25	3.80	3.64	3.00	3.67	4.71	2.930	0.017*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.24**	**3.51**	**3.29**	**3.00**	**3.89**	**4.07**	**3.690**	**0.004***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	3.82	3.73	4.00	4.67	4.07	1.845	0.112
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.25	3.64	3.67	2.00	3.67	4.21	2.339	0.048*
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.38	3.64	3.33	3.00	4.00	4.50	4.133	0.002*
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.12	3.46	3.33	3.00	3.67	3.93	1.354	0.249
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.75	3.46	3.36	4.00	3.67	3.86	0.556	0.734
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.25	3.45	3.13	2.00	3.67	4.43	4.410	0.001*
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.25	3.31	3.13	3.00	3.67	3.93	2.515	0.035*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.38	3.36	3.13	3.00	3.67	3.93	2.463	0.039*
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.25	3.42	2.87	3.00	4.33	3.79	2.587	0.031*
รวม	**4.26**	**3.58**	**3.47**	**3.14**	**3.89**	**4.27**	**4.620**	**0.001***

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลัก ในรายข้อการทำงานเป็นทีม ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ ในด้านสมรรถนะทั่วไป ในรายข้อการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.18**	**3.56**	**3.46**	**3.40**	**3.60**	**4.13**	**2.996**	**0.015***
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	3.71	4.14	3.00	4.00	4.36	1.971	0.091
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.88	3.64	3.07	3.00	3.67	4.00	2.039	0.081
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.50	3.45	3.14	3.00	3.67	4.14	4.572	0.001*
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.25	3.52	3.29	4.00	3.00	4.14	3.131	0.012*
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.12	3.50	3.64	4.00	3.67	4.00	1.120	0.356
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.14**	**3.46**	**3.44**	**3.50**	**3.67**	**3.87**	**2.233**	**0.058**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.43	3.65	3.80	3.00	4.00	4.14	2.433	0.041*
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	3.42	3.67	4.00	3.33	3.93	1.694	0.144
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.14	3.47	3.40	5.00	4.00	3.93	1.791	0.123
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.14	3.44	3.20	3.00	4.00	3.86	1.867	0.108
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.00	3.47	3.27	3.00	3.00	3.71	1.029	0.406
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.00	3.27	3.33	3.00	3.67	3.64	1.039	0.400
รวม	4.11	3.50	3.44	3.45	3.64	3.99	2.854	0.019*

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่น ..... (โปรดระบุ)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการดำเนินการตาม

สุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ในรายข้อการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.46	3.51	3.31	3.40	3.80	3.94	3.399	0.007*
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.43	3.67	3.40	3.00	4.00	3.86	1.863	0.109
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.43	3.49	3.27	4.00	3.67	3.71	2.271	0.054
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.43	3.49	3.40	3.00	4.00	4.00	2.266	0.055
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.57	3.49	3.27	4.00	3.67	4.00	2.544	0.034*
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.43	3.40	3.20	3.00	3.67	4.14	3.147	0.012*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.10	3.49	3.26	3.13	3.67	3.96	3.501	0.006*
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.43	3.75	3.47	3.00	4.00	4.07	2.001	0.086
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.29	3.64	3.13	4.00	4.00	4.14	3.637	0.005*
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.71	3.62	3.07	5.00	4.00	4.07	4.426	0.001*
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.29	3.56	3.33	3.00	3.67	3.86	1.356	0.249
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.14	3.40	3.27	4.00	3.33	3.93	1.801	0.121
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.43	3.27	3.27	3.00	3.67	3.93	2.804	0.021*
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.14	3.44	3.00	2.00	3.67	3.79	2.080	0.075
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.14	3.45	3.47	2.00	3.67	3.86	1.507	0.196
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.14	3.49	3.40	2.00	4.00	4.14	3.723	0.004*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.14	3.53	3.27	3.00	3.67	3.71	1.075	0.380
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.00	3.49	3.07	3.00	4.00	3.93	1.792	0.123
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.14	3.44	3.60	3.00	3.33	4.36	3.558	0.006*
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	4.50	3.44	3.21	3.00	3.00	3.71	3.446	0.007*
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.12	3.36	3.33	3.00	3.67	4.07	2.699	0.026*
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.25	3.39	3.00	4.00	3.33	3.79	2.121	0.070
รวม	4.10	3.49	3.26	3.13	3.67	3.96	3.501	0.006*

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ..... (โปรดระบุ)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน ในรายข้อการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น การส่งเสริมสินค้าและการบริการ การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆและการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.13	3.65	3.22	3.50	3.67	4.05	2.783	0.022*
1. การทำงานเป็นทีม	4.12	3.93	3.60	4.00	4.00	4.00	0.590	0.708
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.25	3.67	3.13	4.00	3.33	4.14	3.169	0.011*
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.38	3.51	3.13	3.00	3.67	4.14	3.673	0.005*
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.75	3.49	3.00	3.00	3.67	3.93	2.118	0.070
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.10	3.45	3.11	3.89	3.48	3.84	3.521	0.006*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.00	3.47	3.60	4.00	3.67	3.79	1.010	0.417
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.55	3.07	3.00	3.67	3.64	1.448	0.215
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.88	3.45	3.00	5.00	3.00	3.86	2.568	0.032*
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.12	3.47	2.80	3.00	3.67	3.71	3.484	0.006*
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.25	3.35	3.27	4.00	3.67	3.79	2.027	0.082
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.00	3.35	3.07	4.00	2.67	3.79	1.841	0.113
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.00	3.45	3.15	5.00	3.67	4.07	2.134	0.069
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.25	3.56	3.00	3.00	3.67	4.00	3.409	0.007*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.38	3.38	2.93	4.00	3.67	3.93	3.487	0.006*
รวม	4.13	3.65	3.22	3.50	3.67	4.05	2.783	0.022*

A=ต่ำกว่า 20 ปี B=20-30 ปี C=31-40 ปี D=41-50 ปี E=51-60 ปี F=มากกว่า 60 ปี
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในราย

ข้อความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ ในรายข้อการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก Core Competencies)	4.31	3.60	3.15	3.50	3.75	4.29	6.712	0.000*
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	3.78	3.87	4.00	3.67	4.43	2.320	0.050*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.38	3.52	3.13	4.00	4.00	4.29	5.040	0.000*
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.38	3.46	2.93	3.00	3.67	4.14	4.493	0.001*
4. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.25	3.62	2.67	3.00	3.67	4.29	6.773	0.000*
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.06	3.51	3.25	4.13	3.96	4.07	3.405	0.007*
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.12	3.61	3.53	5.00	3.67	4.07	1.962	0.092
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.25	3.59	2.93	5.00	3.67	4.14	4.753	0.001*
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.00	3.61	2.86	3.00	3.67	4.14	3.778	0.004*
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.88	3.43	3.33	4.00	4.33	4.36	2.933	0.017*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.12	3.48	3.40	4.00	4.67	4.14	3.211	0.010*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.88	3.56	3.33	3.00	4.33	3.86	1.300	0.271
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.00	3.42	3.47	5.00	3.67	3.93	1.700	0.143
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.25	3.37	3.07	4.00	3.67	3.93	2.457	0.039*
รวม	4.15	3.54	3.21	3.92	3.89	4.14	4.546	0.001*

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F= สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้าและการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.00	3.61	3.43	3.75	3.67	4.17	2.861	0.019*
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	3.85	3.86	0.00	4.00	4.21	1.166	0.331
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.88	3.60	3.50	4.00	3.33	4.29	2.229	0.058
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.12	3.47	3.07	3.00	3.67	4.07	2.822	0.021*
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.12	3.56	3.36	5.00	3.67	4.29	3.424	0.007*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.62	3.56	3.36	3.00	3.67	4.00	0.878	0.499
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.14	3.51	3.19	3.63	3.58	4.11	3.694	0.004*
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.70	3.71	4.00	4.00	4.29	1.546	0.184
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.12	3.53	3.00	5.00	3.33	4.07	3.344	0.008*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.25	3.51	2.79	3.00	3.00	3.86	3.410	0.007*
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.88	3.44	3.21	4.00	4.33	4.07	2.202	0.061
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.25	3.49	3.29	3.00	3.67	4.36	3.447	0.007*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.50	3.47	3.29	4.00	4.00	4.07	3.353	0.008*
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.12	3.49	3.21	3.00	2.67	4.14	2.749	0.023*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.00	3.44	3.00	3.00	3.67	4.00	1.844	0.112
รวม	4.09	3.55	3.28	3.67	3.62	4.13	3.781	0.004*

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.90	3.83	3.63	0.00	3.20	3.76	0.473	0.755
1. การทำงานเป็นทีม	4.03	4.00	4.12	0.00	4.00	4.60	0.518	0.723

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.75	3.80	3.38	0.00	3.00	3.80	0.499	0.737
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.92	3.67	3.50	0.00	3.00	3.60	0.805	0.525
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.90	3.87	3.38	0.00	3.00	3.20	1.234	0.303
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.91	3.86	3.75	0.00	3.00	3.60	0.325	0.861
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.63	3.48	3.31	0.00	2.89	3.80	0.789	0.535
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	4.00	3.75	0.00	3.00	3.80	0.410	0.801
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.66	3.93	3.50	0.00	3.00	4.60	1.887	0.120
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.80	3.47	3.38	0.00	3.00	4.40	1.580	0.187
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.55	3.67	3.38	0.00	3.00	3.60	0.195	0.940
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.66	3.57	2.88	0.00	3.00	3.00	1.620	0.177
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.69	3.07	3.12	0.00	3.00	4.20	2.041	0.096
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.43	3.33	3.12	0.00	3.00	4.00	0.729	0.575
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.45	3.27	3.12	0.00	3.00	4.00	0.671	0.614
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.56	3.07	3.50	0.00	2.00	2.60	1.957	0.108
รวม	3.73	3.60	3.42	0.00	3.00	3.79	0.719	0.581

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.73	3.64	3.20	0.00	3.00	3.72	1.389	0.245
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.81	3.93	3.50	0.00	3.00	4.60	1.592	0.184
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.73	3.57	3.12	0.00	3.00	3.60	1.114	0.355
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.70	3.64	3.12	0.00	3.00	3.20	1.240	0.300
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.72	3.50	3.50	0.00	3.00	3.20	0.733	0.572
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.67	3.57	2.75	0.00	3.00	4.00	2.052	0.094
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.62	3.37	3.33	0.00	2.83	3.70	1.288	0.281
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.79	3.57	3.88	0.00	3.00	4.40	1.826	0.131
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	3.50	3.50	0.00	3.00	3.80	0.282	0.889
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.58	3.29	3.57	0.00	3.00	4.20	1.026	0.399
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.63	3.50	2.75	0.00	3.00	3.20	2.054	0.094
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.54	3.50	3.25	0.00	3.00	3.00	0.697	0.596
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.54	2.86	3.12	0.00	2.00	3.60	2.437	0.053
รวม	3.67	3.48	3.27	0.00	2.91	3.71	1.425	0.232

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.66**	**3.24**	**3.48**	**0.00**	**3.00**	**3.40**	**1.276**	**0.286**
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.79	3.57	3.62	0.00	3.00	3.60	0.496	0.739
2.การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.57	3.29	3.50	0.00	3.00	3.40	0.456	0.768
3.การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.67	3.00	3.25	0.00	3.00	3.20	1.817	0.133
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.71	3.14	3.50	0.00	3.00	3.40	1.383	0.246
5.การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.54	3.21	3.50	0.00	3.00	3.40	0.381	0.822
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.59**	**3.35**	**3.31**	**0.00**	**2.80**	**3.52**	**1.076**	**0.373**
1.การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	3.50	3.75	0.00	3.00	4.00	0.655	0.625
2.สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.71	3.57	3.50	0.00	3.00	3.60	0.345	0.847
3.การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.81	3.29	3.38	0.00	3.00	3.60	1.175	0.327
4.การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.67	3.36	3.38	0.00	3.00	3.60	0.533	0.712
5.การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.56	3.50	3.25	0.00	3.00	3.20	0.488	0.745
6.การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.49	3.36	3.00	0.00	3.00	3.20	0.538	0.708
7.การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.48	3.36	3.12	0.00	3.00	3.20	0.328	0.858
8.การจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.57	3.21	3.38	0.00	3.00	3.80	0.643	0.633
9.การนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.41	3.57	3.38	0.00	3.00	4.20	1.159	0.335
10. การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.52	3.79	3.50	0.00	3.00	3.00	0.876	0.482

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
11.การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.43	3.36	3.38	0.00	3.00	3.00	0.254	0.907
12.การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.54	3.36	3.12	0.00	3.00	4.00	0.983	0.421
13.การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.61	3.27	3.62	0.00	2.00	3.00	2.101	0.088
14.การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.59	3.07	3.12	0.00	2.00	4.20	3.534	0.010*
15.การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.59	3.27	2.75	0.00	2.00	3.20	2.419	0.055
รวม	**3.59**	**3.35**	**3.31**	**0.00**	**2.80**	**3.52**	**1.076**	**0.373**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.70**	**3.57**	**3.47**	**0.00**	**3.00**	**3.35**	**0.661**	**0.620**
1. การทำงานเป็นทีม	3.86	4.07	4.00	0.00	3.00	3.60	0.742	0.566
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.73	3.53	3.50	0.00	3.00	3.60	0.402	0.807
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.67	3.20	3.50	0.00	3.00	3.00	1.432	0.230
4.การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.54	3.47	2.88	0.00	3.00	3.20	1.307	0.274

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
5.ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.58	3.25	3.08	0.00	2.89	3.49	1.851	0.126
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.65**	**3.13**	**3.38**	**0.00**	**3.00**	**3.80**	**1.909**	**0.116**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	3.20	3.25	0.00	3.00	3.20	1.329	0.266
2.การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.62	3.13	2.88	0.00	3.00	3.00	2.528	0.046
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.59	3.33	3.12	0.00	3.00	3.20	1.000	0.412
4.การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.57	3.20	3.12	0.00	3.00	4.20	1.771	0.142
5.การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.56	3.07	2.86	0.00	3.00	3.20	1.469	0.219
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.54	3.40	3.00	0.00	3.00	3.40	0.587	0.673
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.56	3.53	3.29	0.00	3.00	3.20	0.432	0.785
8.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.52	3.27	2.88	0.00	2.00	4.20	2.528	0.046*
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.62	3.35	3.20	0.00	2.92	3.45	1.395	0.242
รวม	**3.70**	**3.57**	**3.47**	**0.00**	**3.00**	**3.35**	**0.661**	**0.620**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.72**	**3.42**	**3.41**	**0.00**	**2.25**	**3.55**	**1.951**	**0.109**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.87	3.73	3.88	0.00	3.00	4.40	1.082	0.371
2.การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.70	3.13	3.25	0.00	2.00	3.80	2.810	0.030*
3.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.67	3.33	3.00	0.00	2.00	2.80	2.722	0.035*
4.การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.63	3.47	3.50	0.00	2.00	3.20	1.060	0.382
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**3.27**	**3.25**	**0.00**	**2.63**	**3.98**	**2.156**	**0.081**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.69	3.33	3.88	0.00	3.00	4.00	1.256	0.294
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	3.69	3.40	3.38	0.00	3.00	3.40	0.619	0.650
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.68	3.20	3.12	0.00	3.00	3.20	1.571	0.190
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.72	3.07	3.38	0.00	2.00	4.20	2.853	0.029*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.64	3.20	3.38	0.00	3.00	4.40	1.960	0.108
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.61	3.20	3.38	0.00	3.00	4.20	1.671	0.164
7.การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.54	3.50	2.88	0.00	2.00	4.40	3.294	0.015*
8.การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.51	3.27	2.62	0.00	2.00	4.00	2.534	0.046*
รวม	**3.66**	**3.32**	**3.30**	**0.00**	**2.50**	**3.83**	**2.059**	**0.093**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและ

สุขอนามัย ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆและการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.76**	**3.45**	**3.60**	**0.00**	**3.00**	**3.64**	**0.961**	**0.433**
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.90	3.93	4.25	0.00	3.00	4.20	0.990	0.418
2.การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.77	3.60	3.38	0.00	3.00	3.80	0.660	0.622
3.การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.69	3.27	3.12	0.00	3.00	3.00	1.591	0.184
4.การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.82	3.27	3.75	0.00	3.00	3.20	1.953	0.109
5.การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.60	3.20	3.50	0.00	3.00	4.00	0.967	0.430
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.58**	**3.39**	**3.36**	**0.00**	**3.00**	**3.93**	**0.841**	**0.503**
1.การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	3.80	4.00	0.00	3.00	4.20	0.748	0.562
2.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.60	3.53	3.12	0.00	3.00	3.20	0.642	0.634
3.การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.45	3.50	3.00	0.00	3.00	3.40	0.428	0.788
4.การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.52	3.07	3.38	0.00	3.00	4.20	1.670	0.164
5.การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.65	3.60	3.38	0.00	3.00	3.80	0.272	0.895
6.การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.74	3.07	3.50	0.00	3.00	4.20	2.521	0.047*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)						Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	4,001-5000	5,000 ขึ้นไป	F	P Value
7.การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.52	3.40	3.25	0.00	3.00	4.20	0.911	0.461
8.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.45	3.13	3.25	0.00	3.00	4.20	1.141	0.343
รวม	**3.65**	**3.41**	**3.45**	**0.00**	**3.00**	**3.82**	**0.855**	**0.494**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.30	2.80	4.20	4.60	3.60	3.70	3.20	4.30	4.20	3.48	3.70	3.90	3.40	4.40	2.60	4.40	3.20	4.00	3.72	0.913	0.565
1. การทำงานเป็นทีม	5.00	3.00	5.00	5.00	4.33	4.00	4.00	4.50	5.00	3.33	4.00	4.00	4.50	4.67	4.00	4.00	4.00	4.12	3.67	1.115	0.353
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.50	2.00	4.00	5.00	3.33	4.00	2.00	4.50	4.00	3.00	4.00	4.00	3.50	4.33	3.00	4.00	3.00	3.74	3.71	1.233	0.255
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.00	3.00	4.00	5.00	2.67	3.50	3.00	4.50	4.00	4.00	3.50	4.00	2.50	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.88	1.459	0.127
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.83	3.00	4.00	4.00	3.67	3.50	2.00	4.00	4.00	3.67	3.25	4.00	3.50	4.33	2.00	5.00	4.00	4.12	3.58	0.962	0.510
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.17	3.00	4.00	4.00	4.00	3.50	5.00	4.00	4.00	3.67	3.75	3.50	3.00	4.67	3.00	5.00	2.00	4.02	3.75	0.717	0.785

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.98	3.33	3.11	4.33	3.44	3.72	3.11	4.28	5.00	3.33	3.50	3.61	3.04	3.70	2.33	3.22	3.33	3.68	3.47	0.821	0.671
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.67	3.50	3.50	3.50	4.00	3.00	5.00	4.00	3.91	3.88	0.600	0.890
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.17	4.00	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00	4.50	5.00	3.33	3.50	3.50	3.50	3.67	2.00	4.00	3.00	3.63	3.83	0.562	0.916
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.67	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.50	3.50	3.50	3.67	2.00	3.00	4.00	3.72	3.79	1.080	0.387
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.67	3.00	3.00	5.00	4.00	3.50	3.00	4.00	5.00	3.00	3.25	3.50	2.50	3.67	2.00	4.00	3.00	3.58	3.46	0.665	0.835
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.17	3.00	3.00	4.00	3.00	3.50	3.00	4.00	5.00	3.33	3.75	3.50	4.00	3.33	2.00	4.00	4.00	3.79	3.33	0.628	0.867
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.83	3.00	3.00	5.00	3.33	3.50	3.00	4.00	5.00	3.00	3.25	3.50	2.50	3.67	3.00	2.00	3.00	3.72	3.38	1.297	0.211

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.67	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	5.00	3.33	3.50	3.50	3.00	3.67	3.00	2.00	4.00	3.49	3.35	0.487	0.957
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.33	3.00	3.00	4.00	3.33	4.00	3.00	4.00	5.00	2.67	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	3.63	3.08	1.223	0.263
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.33	2.00	2.00	4.00	3.67	3.00	2.00	5.00	5.00	3.67	3.25	4.00	2.50	3.67	2.00	3.00	2.00	3.62	3.08	1.197	0.283

A=American B=Australian C=British D=Burmese E=Chinese F=Danish G=Dutch H=Filipino I=French J=German K=Indian L=Indonesian M=Japanese N=Korean O=Moroccan P=Singaporean Q=Spanish R=Thai S=Vietnamese

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.87**	**3.40**	**3.20**	**3.20**	**3.53**	**3.50**	**3.20**	**4.30**	**4.40**	**3.33**	**3.60**	**2.90**	**3.20**	**3.53**	**2.40**	**3.20**	**2.80**	**3.87**	**3.58**	**1.063**	**0.403**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	5.00	3.67	4.00	2.50	4.00	3.33	3.00	3.00	4.00	3.98	3.62	1.042	0.424
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.17	4.00	3.00	3.00	3.33	3.50	3.00	4.50	5.00	3.00	3.50	3.00	3.00	3.33	3.00	4.00	3.00	3.84	3.58	0.901	0.579
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.83	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	4.00	5.00	3.33	3.50	3.50	2.00	3.67	2.00	3.00	2.00	3.81	3.67	1.098	0.369
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.83	3.00	3.00	3.00	4.33	3.50	3.00	4.50	4.00	3.33	3.25	3.00	3.00	3.67	2.00	4.00	3.00	3.79	3.58	0.788	0.708

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.83	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	4.50	3.00	3.33	3.75	2.50	4.00	3.67	2.00	2.00	2.00	3.95	3.42	1.289	0.217
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.72**	**3.17**	**3.00**	**4.17**	**3.33**	**3.42**	**3.67**	**4.08**	**3.33**	**3.17**	**3.75**	**3.33**	**3.00**	**3.78**	**2.17**	**3.33**	**3.17**	**3.77**	**3.29**	**1.109**	**0.360**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.50	4.00	4.50	3.00	3.67	3.75	3.50	3.50	4.33	3.00	3.00	4.00	3.93	3.55	0.658	0.842
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	3.00	3.00	5.00	3.33	3.50	4.00	3.50	3.00	3.00	3.50	3.50	3.50	4.00	2.00	4.00	3.00	3.79	3.27	0.899	0.582
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.33	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.75	3.00	2.50	3.67	2.00	3.00	2.00	3.79	3.18	1.210	0.273
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.17	3.00	3.00	3.00	2.33	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.75	3.50	2.50	3.67	2.00	3.00	3.00	3.88	3.23	1.457	0.128

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.17	3.00	3.00	5.00	3.67	3.00	3.00	4.50	3.00	3.00	4.00	3.00	3.50	3.67	2.00	4.00	4.00	3.70	3.09	1.226	0.261
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.83	3.00	2.00	4.00	2.67	3.50	4.00	4.00	3.00	3.33	3.75	3.50	2.50	3.33	2.00	3.00	3.00	3.51	3.41	0.646	0.852
รวม	**3.79**	**3.27**	**3.09**	**3.73**	**3.42**	**3.45**	**3.45**	**4.18**	**3.82**	**3.24**	**3.68**	**3.14**	**3.05**	**3.67**	**2.27**	**3.27**	**3.00**	**3.82**	**3.42**	**1.123**	**0.346**

A=American B=Australian C=British D=Burmese E=Chinese F=Danish G=Dutch H=Filipino I=French J=German K=Indian L=Indonesian M=Japanese N=Korean O=Moroccan P=Singaporean Q=Spanish R=Thai S=Vietnamese

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.53**	**3.40**	**3.00**	**3.60**	**3.27**	**3.30**	**3.40**	**4.20**	**3.20**	**3.53**	**3.80**	**3.70**	**3.40**	**3.93**	**2.60**	**3.40**	**3.20**	**3.79**	**3.35**	**0.564**	**0.915**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.50	4.00	3.00	3.00	3.33	3.00	4.00	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	4.33	3.00	3.00	4.00	3.95	3.36	0.863	0.623
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.33	4.00	3.00	3.00	3.33	3.50	4.00	4.50	3.00	3.33	3.75	3.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.70	3.36	0.715	0.786
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.50	3.00	3.00	4.00	3.00	3.50	3.00	4.00	3.00	3.67	3.25	3.50	3.50	4.33	3.00	3.00	3.00	3.84	3.23	0.621	0.873
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.67	3.00	3.00	4.00	3.67	3.00	3.00	4.50	3.00	3.33	4.00	4.00	2.50	3.67	2.00	3.00	3.00	3.84	3.41	0.795	0.700
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.67	3.00	3.00	4.00	3.00	3.50	3.00	4.00	3.00	3.67	4.00	4.00	4.00	3.33	3.00	4.00	3.00	3.60	3.41	0.284	0.998

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.98**	**3.13**	**2.87**	**3.53**	**3.27**	**3.57**	**3.27**	**4.27**	**3.33**	**3.36**	**3.62**	**3.33**	**3.07**	**3.87**	**2.33**	**2.87**	**2.87**	**3.67**	**3.40**	**1.016**	**0.451**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.50	3.00	3.67	4.00	3.00	3.00	4.33	3.00	3.00	4.00	3.91	3.41	1.580	0.085
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.17	4.00	3.00	3.00	3.00	3.50	3.00	4.50	4.00	3.33	3.50	3.00	3.50	4.00	3.00	2.00	3.00	3.91	3.55	1.137	0.334
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.00	4.00	3.00	4.00	3.33	3.50	4.00	4.00	4.00	3.33	3.75	3.50	3.00	4.33	2.00	2.00	2.00	3.88	3.68	0.864	0.622
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.67	4.00	3.00	3.00	3.33	4.00	4.00	4.50	4.00	3.33	3.75	3.00	3.00	3.67	2.00	3.00	3.00	3.72	3.36	0.557	0.920
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.67	3.00	2.00	4.00	4.00	3.50	4.00	4.00	4.00	2.67	3.75	3.50	3.00	4.00	2.00	3.00	4.00	3.60	3.36	0.771	0.727
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.17	3.00	3.00	4.00	3.00	3.50	3.00	4.50	4.00	2.67	3.75	4.00	4.00	3.67	2.00	2.00	3.00	3.47	3.32	0.778	0.719

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.33	3.00	3.00	4.00	3.33	4.00	3.00	4.00	2.00	3.67	3.75	4.00	3.00	3.33	2.00	3.00	2.00	3.58	3.32	0.576	0.907
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.83	2.00	3.00	3.00	3.33	4.00	4.00	4.50	2.00	2.67	3.75	3.00	3.00	3.67	2.00	2.00	3.00	3.67	3.45	1.081	0.386
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.83	3.00	3.00	3.00	3.33	3.50	4.00	3.50	3.00	3.67	3.75	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.53	3.36	1.297	0.212
10. การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.33	3.00	3.00	3.00	3.67	3.50	3.00	4.50	3.00	3.67	3.50	3.50	3.00	4.33	2.00	3.00	2.00	3.65	3.50	0.723	0.778
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.50	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.50	2.50	2.50	4.33	2.00	3.00	3.00	3.51	3.32	0.622	0.872
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.83	3.00	3.00	4.00	2.67	3.50	4.00	4.50	3.00	3.33	3.75	3.00	3.00	3.67	2.00	4.00	3.00	3.63	3.50	1.538	0.098

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.50	3.00	2.00	4.00	3.67	2.50	3.00	4.00	4.00	3.67	3.25	3.50	3.50	3.67	3.00	3.00	3.00	3.73	3.33	0.701	0.801
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.50	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	2.00	4.50	4.00	3.67	3.00	3.50	2.50	4.00	3.00	3.00	2.00	3.62	3.42	1.627	0.072
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.67	3.00	3.00	4.00	2.33	3.50	2.00	4.50	3.00	3.00	3.50	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.65	3.38	0.747	0.753
รวม	3.98	3.13	2.87	3.53	3.27	3.57	3.27	4.27	3.33	3.36	3.62	3.33	3.07	3.87	2.33	2.87	2.87	3.67	3.40	1.016	0.451

A=American B=Australian C=British D=Burmese E=Chinese F=Danish G=Dutch H=Filipino I=French J=German K=Indian L=Indonesian M=Japanese N=Korean O=Moroccan P=Singaporean Q=Spanish R=Thai S=Vietnamese

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.54	3.50	3.25	3.25	3.25	3.88	4.00	4.00	3.25	3.33	3.69	3.63	3.25	3.83	2.75	3.75	3.00	3.83	3.60	0.428	0.978
1. การทำงานเป็นทีม	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.98	3.75	0.310	0.997
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.67	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	5.00	4.50	3.00	3.33	3.75	3.50	3.00	3.67	3.00	4.00	3.00	3.90	3.54	0.766	0.733
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.50	3.00	3.00	3.00	3.33	3.50	3.00	4.00	3.00	3.67	3.50	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	2.00	3.71	3.67	0.609	0.883
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.33	3.00	3.00	3.00	2.67	4.00	3.00	3.50	3.00	2.67	3.50	3.00	3.00	3.67	3.00	4.00	3.00	3.71	3.46	0.688	0.814
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.85**	**3.11**	**2.78**	**3.56**	**3.19**	**3.50**	**3.22**	**4.11**	**3.33**	**3.26**	**3.61**	**3.11**	**2.89**	**3.59**	**2.56**	**3.78**	**2.89**	**3.66**	**3.39**	**0.727**	**0.774**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	3.00	3.00	4.00	3.67	3.50	3.00	4.00	4.00	3.67	3.75	3.00	4.00	3.67	2.00	4.00	2.00	3.67	3.25	1.646	0.068

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
2. งานธุรการทั่วไป	3.17	3.00	3.00	4.00	3.33	4.00	2.00	4.00	4.00	3.33	3.75	3.50	3.00	3.67	3.00	4.00	3.00	3.71	3.29	0.612	0.881
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.33	3.00	2.00	4.00	2.33	3.50	3.00	4.00	4.00	2.67	3.50	2.50	3.50	3.67	3.00	3.00	4.00	3.71	3.42	0.998	0.471
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.33	4.00	2.00	3.00	3.33	3.50	3.00	4.50	3.00	3.00	3.75	3.00	2.50	4.00	3.00	4.00	2.00	3.62	3.58	0.973	0.498
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.17	3.00	3.00	3.00	3.33	3.50	3.00	4.50	3.00	3.67	3.75	3.00	2.50	3.33	3.00	4.00	3.00	3.69	3.29	0.756	0.744
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.67	2.00	3.00	3.00	3.00	3.50	4.00	4.50	3.00	3.00	3.50	3.00	2.50	3.33	2.00	3.00	3.00	3.62	3.38	0.620	0.874
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.17	4.00	3.00	3.00	3.67	3.50	4.00	4.00	3.00	3.00	3.75	3.50	3.50	3.00	3.00	4.00	2.00	3.68	3.46	0.498	0.952
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	3.83	3.00	3.00	4.00	3.00	3.50	4.00	3.50	3.00	3.67	3.75	3.50	2.50	4.00	2.00	4.00	3.00	3.68	3.42	0.658	0.842
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.50	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.00	3.00	2.00	3.67	2.00	4.00	4.00	3.62	3.42	1.172	0.303
รวม	**3.76**	**3.23**	**2.92**	**3.46**	**3.21**	**3.62**	**3.46**	**4.08**	**3.31**	**3.28**	**3.63**	**3.27**	**3.00**	**3.67**	**2.62**	**3.77**	**2.92**	**3.72**	**3.46**	**0.610**	**0.882**

A=American B=Australian C=British D=Burmese E=Chinese F=Danish G=Dutch H=Filipino I=French J=German K=Indian L=Indonesian M=Japanese N=Korean O=Moroccan P=Singaporean Q=Spanish R=Thai S=Vietnamese

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.54	3.00	2.25	3.25	3.25	3.13	3.00	4.50	3.25	3.33	3.63	3.50	3.00	3.83	2.75	3.50	3.00	3.83	3.57	1.783	0.042*
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.83	4.00	3.00	4.00	3.67	3.50	3.00	4.50	4.00	3.33	4.00	3.00	4.00	4.33	3.00	3.00	4.00	4.02	3.52	1.835	0.035*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.83	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.33	3.50	4.00	2.50	3.67	3.00	3.00	3.00	3.76	3.57	2.159	0.010*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.17	2.00	2.00	3.00	2.33	3.00	3.00	4.00	3.00	3.33	3.50	4.00	3.00	3.33	3.00	4.00	2.00	3.83	3.52	1.414	0.148
4. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.33	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.50	3.00	3.33	3.50	3.00	2.50	4.00	2.00	4.00	3.00	3.70	3.65	1.130	0.340
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.63**	**3.38**	**2.75**	**3.88**	**3.29**	**3.56**	**3.63**	**4.69**	**2.50**	**3.17**	**3.56**	**2.94**	**3.13**	**3.75**	**2.50**	**3.57**	**2.88**	**3.70**	**3.45**	**1.881**	**0.029***
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.83	3.00	3.00	3.00	3.67	4.00	4.00	4.50	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	3.73	3.43	1.869	0.031*
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.17	4.00	2.00	4.00	3.33	4.00	4.00	4.50	3.00	3.00	3.75	3.50	3.00	3.67	2.00	3.00	3.00	3.76	3.52	0.879	0.604
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.17	3.00	3.00	4.00	2.67	3.50	4.00	5.00	3.00	3.00	3.75	3.00	3.00	3.67	2.00	4.00	4.00	3.75	3.43	1.115	0.354

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	5.00	3.00	3.00	4.00	3.33	3.50	3.00	5.00	2.00	2.67	3.50	3.50	3.00	4.33	2.00	4.00	2.00	3.71	3.52	2.104	0.013*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	4.00	3.00	4.00	3.67	4.00	4.00	4.50	2.00	3.67	3.50	2.50	3.00	3.67	3.00	4.00	3.00	3.73	3.39	1.086	0.382
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.83	3.00	3.00	4.00	3.33	3.50	4.00	4.50	2.00	3.33	3.50	3.00	3.00	3.33	2.00	3.00	4.00	3.71	3.43	1.734	0.050
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.83	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	5.00	3.00	3.33	3.25	2.50	3.00	4.00	3.00	0.00	2.00	3.61	3.43	1.940	0.026*
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.67	3.00	2.00	4.00	3.33	3.00	3.00	4.50	2.00	2.33	3.25	2.50	3.00	3.33	3.00	3.00	3.00	3.61	3.43	1.483	0.118
รวม	4.60	3.25	2.58	3.67	3.28	3.42	3.42	4.63	2.75	3.22	3.58	3.13	3.08	3.78	2.58	3.55	2.92	3.74	3.49	1.892	0.028*

A=American B=Australian C=British D=Burmese E=Chinese F=Danish G=Dutch H=Filipino I=French J=German K=Indian L=Indonesian M=Japanese N=Korean O=Moroccan P=Singaporean Q=Spanish R=Thai S=Vietnamese

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.37**	**3.40**	**2.40**	**3.80**	**3.20**	**4.00**	**3.40**	**4.50**	**3.40**	**3.53**	**3.80**	**3.20**	**3.30**	**3.93**	**2.40**	**3.80**	**3.20**	**3.82**	**3.60**	**1.375**	**0.167**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.67	4.00	3.00	3.00	4.33	4.00	4.00	4.50	4.00	4.33	4.00	3.50	4.00	4.33	3.00	4.00	4.00	4.05	3.71	1.057	0.410
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	3.00	2.00	4.00	2.67	4.00	4.00	4.50	4.00	3.00	4.00	3.00	2.50	3.67	2.00	4.00	3.00	3.85	3.67	2.078	0.014*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																		Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.00	2.00	4.00	2.33	4.00	3.00	4.00	4.00	2.67	3.50	3.50	3.50	4.00	2.00	3.00	4.00	3.73	3.50	1.022	0.445
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.00	4.00	2.00	4.00	3.67	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00	3.50	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	3.83	3.75	1.228	0.260
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.67	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.50	2.00	3.67	4.00	3.00	3.50	3.67	3.00	5.00	2.00	3.63	3.38	1.472	0.122
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.58	3.13	3.00	3.25	3.33	3.88	3.38	4.44	3.50	3.29	3.53	2.94	2.94	3.88	2.63	3.88	3.13	3.79	3.20	2.062	0.015*
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.50	4.00	3.33	3.25	3.00	4.00	4.67	3.00	4.00	4.00	3.80	3.65	1.102	0.366
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.17	3.00	2.00	4.00	2.67	4.00	4.00	4.50	4.00	3.67	3.25	2.50	2.50	3.33	3.00	4.00	3.00	3.78	3.42	1.185	0.293

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ																			Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	F	P
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.17	3.00	3.00	3.00	3.00	3.50	4.00	5.00	4.00	3.00	3.50	3.00	2.50	3.00	3.00	4.00	4.00	3.70	3.04	1.133	0.338
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.67	4.00	3.00	4.00	4.00	3.50	3.00	4.50	4.00	3.00	3.75	3.50	3.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.66	3.08	1.739	0.049*
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.67	2.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.67	3.75	3.50	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	3.88	3.25	1.428	0.141
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.83	3.00	3.00	3.00	3.33	4.00	3.00	4.50	3.00	3.67	3.75	3.00	2.50	4.33	2.00	3.00	4.00	3.90	3.25	2.148	0.011*
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.67	4.00	3.00	3.00	3.67	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.50	2.50	2.50	3.67	3.00	5.00	3.00	3.88	2.96	2.153	0.011*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.83	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.50	3.00	3.00	3.50	2.50	3.50	4.00	3.00	4.00	2.00	3.71	3.00	1.779	0.042*
รวม	4.50	3.23	2.77	3.46	3.28	3.92	3.38	4.46	3.46	3.38	3.63	3.04	3.08	3.90	2.54	3.85	3.15	3.80	3.36	1.921	0.025*

A=American B=Australian C=British D=Burmese E=Chinese F=Danish G=Dutch H=Filipino I=French J=German K=Indian L=Indonesian M=Japanese N=Korean O=Moroccan P=Singaporean Q=Spanish R=Thai S=Vietnamese

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านสมรรถนะหลักในรายข้อการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม ในด้านสมรรถนะทั่วไปในรายข้อการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆและการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

7.3 ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเมียนมาร์

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	11	40.7
หญิง	16	59.3
รวม	**27**	**100.0**
2) อายุ		
20-30 ปี	4	14.8
31-40 ปี	9	33.3
41-50 ปี	7	25.9
51-60 ปี	7	25.9
รวม	**27**	**100.0**
3) ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	9	33.3
ปริญญาโท	16	59.3
สูงกว่าปริญญาโท	2	7.4
รวม	**27**	**100.0**
4) อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	70.4
พนักงานประจำ	1	3.7
นักธุรกิจ	1	3.7
เกษตรกร	0	0.0
นักเรียน/นักศึกษา	1	3.7
อื่นๆ.....(โปรดระบุ)	5	18.5
รวม	**27**	**100.0**

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5) รายได้ต่อเดือน		
100-1,000 US Dollar	12	44.4
1,001-2000 US Dollar	13	48.1
2,001-3000 US Dollar	2	7.4
3001-4000 US Dollar	0	0.0
4,001-5,000 US Dollar	0	0.0
มากกว่า 5,000 Dollar	0	0.0
รวม	**27**	**100.0**
6) สัญชาติ		
จีน	7	25.9
ญี่ปุ่น	5	18.5
เกาหลี	1	3.7
ไทย	14	51.9
รวม	**27**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 27 คน พบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชายกล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุระหว่าง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 70.4 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และพนักงานประจำ นักธุรกิจ นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 1,001-2000 US Dollar จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมาคือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100-1,000 US Dollar จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อย 44.4 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 US Dollar จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ส่วนใหญ่เป็นสัญชาติไทย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 รองลงมาคือรองลงมาสัญชาติจีน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 และสัญชาติญี่ปุ่น จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.36**	**1.756**	**มากที่สุด**
1. การทำงานเป็นทีม	9	14	4	0	0	4.19	.681	มาก
	33.33	51.85	14.81	0.00	0.00			
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	7	12	7	1	0	3.93	.829	มาก
	25.93	44.44	25.93	3.70	0.00			
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	7	12	5	3	0	3.85	.949	มาก
	25.93	44.44	18.52	11.11	0.00			
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	1	10	9	5	2	4.56	7.939	มากที่สุด
	3.70	37.04	33.33	18.52	7.41			
5. การพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	11	13	2	1	0	4.26	.764	มากที่สุด
	40.74	48.15	7.41	3.70	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.00**	**0.733**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	11	9	4	3	0	4.04	1.018	มาก
	40.74	33.33	14.81	11.11	0.00			
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	10	10	6	1	0	4.07	.874	มาก
	37.04	37.04	22.22	3.70	0.00			
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	9	11	5	2	0	4.00	.920	มาก
	33.33	40.74	18.52	7.41	0.00			
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	10	10	6	1	0	4.07	.874	มาก
	37.04	37.04	22.22	3.70	0.00			
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	10	10	6	1	0	4.07	.874	มาก
	37.04	37.04	22.22	3.70	0.00			
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	10	11	4	2	0	4.07	.917	มาก
	37.04	40.74	14.81	7.41	0.00			
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	9	12	5	1	0	4.07	.829	มาก
	33.33	44.44	18.52	3.70	0.00			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	11	8	3	2	3	3.81	1.360	มาก
	40.74	29.63	11.11	7.41	11.11			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	**ระดับความพึงพอใจ**					**Mean**	**S.D.**	**แปลผล**
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**			
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	8	10	5	4	0	3.81	1.039	มาก
	29.63	37.04	18.52	14.81	0.00			
รวมระดับความพึงพอใจ						4.18	1.128	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.18) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.56) รองลงมาคือ การพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบันการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)และการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.04**	**0.641**	**มาก**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	10	13	4	0	0	4.22	.698	มากที่สุด
	37.04	48.15	14.81	0.00	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	10	11	6	0	0	4.15	.770	มาก
	37.04	40.74	22.22	0.00	0.00			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	9	10	7	1	0	4.00	.877	มาก
	33.33	37.04	25.93	3.70	0.00			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	7	13	7	0	0	4.00	.734	มาก
	25.93	48.15	25.93	0.00	0.00			
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	7	10	9	1	0	3.85	.864	มาก
	25.93	37.04	33.33	3.70	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.81**	**0.709**	**มาก**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	7	11	8	1	0	3.89	.847	มาก
	25.93	40.74	29.63	3.70	0.00			
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	6	11	9	1	0	3.81	.834	มาก
	22.22	40.74	33.33	3.70	0.00			
3. การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	7	11	8	1	0	3.89	.847	มาก
	25.93	40.74	29.63	3.70	0.00			
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4	15	6	2	0	3.78	.801	มาก
	14.81	55.56	22.22	7.41	0.00			
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	7	12	8	0	0	3.96	.759	มาก
	25.93	44.44	29.63	0.00	0.00			
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4	11	9	2	1	3.56	.974	มาก
	14.81	40.74	33.33	7.41	3.70			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.93**	**0.620**	มาก

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.93)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย

4.22) รองลงมาคือ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปและการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89)และการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81)

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.89**	**.885**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	8	12	6	1	0	4.00	.832	มาก
	29.63	44.44	22.22	3.70	0.00			
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	7	12	7	1	0	3.93	.829	มาก
	25.9	44.4	25.93	3.70	0.00			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	8	10	6	3	0	3.85	.989	มาก
	29.63	37.04	22.22	11.11	0.00			
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	8	9	8	1	1	3.81	1.039	มาก
	29.63	33.33	29.63	3.70	3.70			
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	9	8	7	3	0	3.85	1.027	มาก
	33.33	29.63	25.93	11.11	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.80**	**.911**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	9	10	7	1	0	4.00	.877	มาก
	33.33	37.04	25.93	3.70	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	7	9	10	1	0	3.81	.879	มาก
	25.93	33.33	37.04	3.70	0.00			
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	7	12	5	3	0	3.85	.949	มาก
	25.93	44.44	18.52	11.11	0.00			
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	7	12	5	3	0	3.85	.949	มาก
	25.93	44.44	18.52	11.11	0.00			
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	10	9	5	3	0	3.96	1.018	มาก
	37.04	33.33	18.52	11.11	0.00			
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	8	10	7	2	0	3.89	.934	มาก
	29.63	37.04	25.93	7.41	0.00			
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	5	12	6	4	0	3.67	.961	มาก
	18.52	44.44	22.22	14.81	0.00			
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	7	11	6	2	1	3.78	1.050	มาก
	25.93	40.74	22.22	7.41	3.70			
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	7	10	4	6	0	3.67	1.109	มาก
	25.93	37.04	14.81	22.22	0.00			
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	8	9	5	5	0	3.74	1.095	มาก
	29.63	33.33	18.52	18.52	0.00			
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	7	11	5	4	0	3.78	1.013	มาก
	25.93	40.74	18.52	14.81	0.00			
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	8	11	5	3	0	3.89	.974	มาก
	29.63	40.74	18.52	11.11	0.00			
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	7	12	7	1	0	3.93	.829	มาก
	25.93	44.44	25.93	3.70	0.00			
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	6	9	8	4	0	3.63	1.006	มาก
	22.22	33.33	29.63	14.81	0.00			
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	6	9	7	3	2	3.52	1.189	มาก
	22.22	33.33	25.93	11.11	7.41			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.84**	**.878**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในภาพรวมอยู่ในระดับ

“มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.84) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.89) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93)และการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.96**	**.733**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	8	14	5	0	0	4.11	.698	มาก
	29.63	51.85	18.52	0.00	0.00			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	8	11	8	0	0	4.00	.784	มาก
	29.63	40.74	29.63	0.00	0.00			
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	7	13	6	1	0	3.96	.808	มาก
	25.93	48.15	22.22	3.70	0.00			
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	6	11	8	2	0	3.78	.892	มาก
	22.22	40.74	29.63	7.41	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.95**	**.752**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	8	11	7	1	0	3.96	.854	มาก
	29.63	40.74	25.93	3.70	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. งานธุรการทั่วไป	7	13	7	0	0	4.00	.734	มาก
	25.93	48.15	25.93	0.00	0.00			
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	8	11	7	1	0	3.96	.854	มาก
	29.63	40.74	25.93	3.70	0.00			
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	8	11	8	0	0	4.00	.784	มาก
	29.63	40.74	29.63	0.00	0.00			
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	8	11	8	0	0	4.00	.784	มาก
	29.63	40.74	29.63	0.00	0.00			
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	9	11	6	1	0	4.04	.854	มาก
	33.33	40.74	22.22	3.70	0.00			
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	6	15	6	0	0	4.00	.679	มาก
	22.22	55.56	22.22	0.00	0.00			
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	9	8	9	1	0	3.93	.917	มาก
	33.33	29.63	33.33	3.70	0.00			
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	7	9	6	4	1	3.63	1.149	มาก
	25.93	33.33	22.22	14.81	3.70			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.95**	**.725**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.95) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies)อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ วัฒนธรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04)รองลงมาคือ งานธุรการทั่วไปการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้าการดำเนินธุรกรรมในงานบริการและการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)และการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.34**	**.733**	**มากที่สุด**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	14	12	1	0	0	4.48	.580	มากที่สุด
	51.85	44.44	3.70	0.00	0.00			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	16	5	6	0	0	4.37	.839	มากที่สุด
	59.26	18.52	22.22	0.00	0.00			
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	14	7	5	1	0	4.26	.903	มากที่สุด
	51.85	25.93	18.52	3.70	0.00			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	14	8	5	0	0	4.33	.784	มากที่สุด
	51.85	29.63	18.52	0.00	0.00			
5. การปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ	13	8	5	0	0	4.31	.788	มากที่สุด
	48.15	29.63	18.52	0.00	0.00			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.31**	**.766**	**มากที่สุด**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	16	7	4	0	0	4.44	.751	มากที่สุด
	59.26	25.93	14.81	0.00	0.00			
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	13	9	5	0	0	4.30	.775	มากที่สุด
	48.15	33.33	18.52	0.00	0.00			
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	14	8	4	1	0	4.30	.869	มากที่สุด
	51.85	29.63	14.81	3.70	0.00			
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	13	9	5	0	0	4.30	.775	มากที่สุด
	48.15	33.33	18.52	0.00	0.00			
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	14	8	5	0	0	4.33	.784	มาก
	51.85	29.63	18.52	0.00	0.00			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	12	11	4	0	0	4.30	.724	มากที่สุด
	44.44	40.74	14.81	0.00	0.00			
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	13	8	6	0	0	4.26	.813	มากที่สุด
	48.15	29.63	22.22	0.00	0.00			
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	13	9	3	2	0	4.22	.934	มากที่สุด
	48.15	33.33	11.11	7.41	0.00			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.32**	**.746**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด”(ค่าเฉลี่ย 4.32) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies)อยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.34)และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย4.37) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์และการดำเนินธุรกรรมทางการเงินอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30)ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.36**	**0.710**	**มากที่สุด**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	17	7	3	0	0	4.52	.700	มากที่สุด
	63.0	25.9	11.1	0.00	0.00			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	15	8	4	0	0	4.41	.747	มากที่สุด
	55.56	29.63	14.81	0.00	0.00			
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	13	9	4	1	0	4.26	.859	มากที่สุด
	48.15	33.33	14.81	3.70	0.00			
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	13	10	4	0	0	4.33	.734	มากที่สุด
	48.15	37.04	14.81	0.00	0.00			
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	1	26	12	9	5	4.27	.778	มากที่สุด
	3.70	96.30	44.44	33.33	18.52			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.38**	**0.782**	**มากที่สุด**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	16	7	4	0	0	4.44	.751	มากที่สุด
	59.26	25.93	14.81	0.00	0.00			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	16	6	5	0	0	4.41	.797	มากที่สุด
	59.26	22.22	18.52	0.00	0.00			
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	16	6	4	1	0	4.37	.884	มากที่สุด
	59.26	22.22	14.81	3.70	0.00			
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	16	7	4	0	0	4.44	.751	มากที่สุด
	59.26	25.93	14.81	0.00	0.00			
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	15	7	5	0	0	4.37	.792	มากที่สุด
	55.56	25.93	18.52	0.00	0.00			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	15	8	4	0	0	4.41	.747	มากที่สุด
	55.56	29.63	14.81	0.00	0.00			
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	16	4	7	0	0	4.33	.877	มากที่สุด
	59.26	14.81	25.93	0.00	0.00			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	14	7	5	1	0	4.26	.903	มากที่สุด
	51.85	25.93	18.52	3.70	0.00			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.37**	**0.730**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ“มากที่สุด”(ค่าเฉลี่ย4.37) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.36) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์และการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.07**	**.739**	**4.55**	**2.210**	**-.687**	**.499**
1. การทำงานเป็นทีม	4.18	.751	4.19	.655	-.021	.984
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.00	.894	3.88	.806	.379	.708
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.91	.944	3.81	.981	.255	.801
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.00	1.000	6.63	10.275	-.839	.409
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.27	.647	4.25	.856	. .074	.941
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.15**	**.818**	**3.90**	**.898**	**.732**	**.471**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	1.044	4.00	1.033	.224	.825
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.27	.905	3.94	.854	.979	.337
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.27	.786	3.81	.981	1.294	.208
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.18	.874	4.00	.894	.524	.605
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.36	.809	3.88	.885	1.458	.157
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.18	.751	4.00	1.033	.499	.622
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.18	.751	4.00	.894	.553	.585
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.73	1.348	3.88	1.408	-.272	.788
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.09	1.044	3.63	1.025	1.152	.260
รวม	**4.11**	**.727**	**4.23**	**1.359**	**-.254**	**.802**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป(Generic

Competencies) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.18**	**.695**	**3.95**	**.604**	**.921**	**.366**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.27	.786	4.19	.655	.306	.762
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.36	.809	4.00	.730	1.217	.235
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.09	.831	3.94	.929	.440	.664
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.09	.701	3.94	.772	.526	.603
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.09	.831	3.69	.873	1.202	.241
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.12**	**.597**	**3.60**	**.720**	**1.961**	**.061**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.18	.751	3.69	.873	1.527	.139
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	.701	3.63	.885	1.457	.158
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.18	.874	3.69	.793	1.527	.139
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.09	.539	3.56	.892	1.751	.092
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.27	.786	3.75	.683	1.838	.078
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.91	.831	3.31	1.014	1.611	.120
รวม	**4.15**	**.577**	**3.78**	**.619**	**1.586**	**.125**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน อาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)“ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะ

ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.86**	**.921**	**3.91**	**.888**	**-.164**	**.871**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.91	.944	4.06	.772	-.464	.647
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.82	.874	4.00	.816	-.553	.585
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.82	.874	3.88	1.088	-.144	.887
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.82	1.079	3.81	1.047	.014	.989
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.91	1.044	3.81	1.047	.236	.816
สมรรถนะทั่วไป	**3.87**	**1.005**	**3.75**	**.872**	**.321**	**.751**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	.944	3.94	.854	.440	.664
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.91	.944	3.75	.856	.455	.653
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.82	1.079	3.88	.885	-.150	.882
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.91	1.136	3.81	.834	.255	.801
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.00	1.183	3.94	.929	.154	.879
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.00	1.000	3.81	.911	.505	.618
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.82	.982	3.56	.964	.672	.508
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.82	.982	3.75	1.125	.163	.872
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.64	1.027	3.69	1.195	-.115	.909
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.82	1.168	3.69	1.078	.299	.767

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.82	1.079	3.75	1.000	.169	.867
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.09	.944	3.75	1.000	.890	.382
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะ แผนผังต่าง ๆ	3.91	.944	3.94	.772	-.086	.932
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.73	1.104	3.56	.964	.412	.684
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.64	1.286	3.44	1.153	.420	.678
รวม	**3.86**	**.940**	**3.83**	**.864**	**.084**	**.934**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.978**	**.693**	**3.95**	**.781**	**.083**	**.935**
1. การทำงานเป็นทีม	4.09	.701	4.13	.719	-.122	.904
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.00	.775	4.00	.816	.000	1.000
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	4.09	.701	3.88	.885	.675	.506
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.73	.786	3.81	.981	-.240	.813

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.96**	**.685**	**3.94**	**.817**	**.074**	**.942**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	.751	3.81	.911	1.109	.278
2. งานธุรการทั่วไป	3.91	.701	4.06	.772	-.526	.603
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	4.00	.775	3.94	.929	.183	.856
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	4.00	.775	4.00	.816	.000	1.000
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.00	.894	4.00	.730	.000	1.000
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	4.09	.831	4.00	.894	.267	.792
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	3.82	.603	4.13	.719	-1.161	.257
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	3.91	.944	3.94	.929	-.078	.939
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.73	1.104	3.56	1.209	.360	.722
รวม	**3.97**	**.680**	**3.95**	**.777**	**.080**	**.937**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.53**	**.659**	**4.22**	**.774**	**1.090**	**.286**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.64	.505	4.38	.619	1.158	.258
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.55	.820	4.25	.856	.896	.379
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.55	.688	4.06	.998	1.390	.177
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.55	.688	4.19	.834	1.173	.252
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.36	.809	4.27	.799	.304	.764
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.49**	**.674**	**4.18**	**.820**	**1.031**	**.312**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.64	.674	4.31	.793	1.106	.279
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.45	.688	4.19	.834	.875	.390
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.55	.688	4.13	.957	1.249	.223
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.45	.820	4.19	.750	.875	.390
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.55	.688	4.19	.834	1.173	.252
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.36	.674	4.25	.775	.394	.697
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.45	.820	4.13	.806	1.036	.310
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.45	.688	4.06	1.063	1.075	.293
รวม	**4.51**	**.664**	**4.20**	**.793**	**1.065**	**.297**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.51**	**.672**	**4.26**	**.740**	**.882**	**.386**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.64	.674	4.44	.727	.719	.479
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.55	.688	4.31	.793	.790	.437
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.45	.688	4.13	.957	.979	.337
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.45	.688	4.25	.775	.705	.487
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.45	.820	4.13	.743	1.042	.308
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.48**	**.684**	**4.31**	**.858**	**.531**	**.600**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	.688	4.38	.806	.572	.573
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.55	.688	4.31	.873	.740	.466
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.55	.688	4.25	1.000	.849	.404
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.55	.688	4.38	.806	.572	.573
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.45	.688	4.31	.873	.451	.656
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.45	.688	4.38	.806	.267	.792
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.36	.924	4.31	.873	.146	.885
8. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.36	.809	4.19	.981	.491	.628
รวม	**4.49**	**.677**	**4.29**	**.774**	**.713**	**.483**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.80**	**4.73**	**4.11**	**4.43**	**.294**	**.829**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	4.00	4.29	4.43	.641	.597
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.25	3.78	4.14	4.29	1.713	.192
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.75	3.33	4.00	4.43	2.052	.135
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.75	8.22	4.14	4.57	.487	.695
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.25	4.33	4.00	4.43	.382	.767
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.92**	**3.72**	**4.00**	**4.43**	**.911**	**.451**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	3.56	4.14	4.43	1.113	.364
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.00	3.78	4.00	4.57	1.146	.352
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	3.56	4.00	4.57	1.737	.187
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.75	3.89	4.00	4.57	1.104	.368
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.00	3.89	4.00	4.43	.515	.676
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.00	3.89	4.00	4.43	.465	.710
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.00	3.89	4.00	4.43	.577	.636

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.50	3.44	3.86	4.43	.749	.534
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.75	3.56	4.00	4.00	.313	.816
รวม	**3.86**	**4.22**	**4.06**	**4.43**	**.232**	**.873**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.20**	**4.02**	**4.06**	**3.97**	**.102**	**.958**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.56	4.14	4.00	1.098	.370
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.50	4.11	4.14	4.00	.344	.794
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.25	3.67	4.14	4.14	.638	.598
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.25	3.89	3.86	4.14	.371	.774
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.00	3.89	4.00	3.57	.331	.803
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**3.81**	**3.86**	**3.88**	**.111**	**.953**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.50	4.11	3.86	3.86	.463	.711

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	3.78	3.86	4.00	.291	.831
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.50	4.11	3.86	3.86	.463	.711
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.50	3.67	4.14	3.71	.693	.566
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.75	3.89	4.14	4.00	.247	.863
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.00	3.33	3.29	3.86	.819	.497
รวม	**3.91**	**3.92**	**3.96**	**3.93**	**.006**	**.999**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.90**	**3.78**	**3.80**	**4.11**	**.202**	**.894**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.11	3.86	4.00	.110	.954
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.75	3.89	3.86	4.14	.220	.881
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.75	3.78	3.71	4.14	.254	.857

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.56	3.71	4.14	.453	.718
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.00	3.56	3.86	4.14	.435	.730
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.58**	**3.54**	**3.90**	**4.15**	**.666**	**.581**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	4.00	4.00	4.29	.654	.589
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.25	3.78	4.00	4.00	.741	.539
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.25	3.78	4.00	4.14	.813	.500
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.75	3.44	4.14	4.14	1.008	.407
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.00	3.67	4.00	4.29	.463	.711
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.00	3.67	3.86	4.14	.336	.799
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.50	3.33	3.71	4.14	.978	.420
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.50	3.67	3.57	4.29	.740	.539
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.75	3.22	3.71	4.14	.914	.450
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.75	3.22	3.86	4.29	1.324	.291
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.50	3.44	3.86	4.29	1.030	.398
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.75	3.67	3.86	4.29	.543	.658
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.50	3.78	4.00	4.29	.896	.458
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.50	3.33	3.86	3.86	.491	.692
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.25	3.11	4.00	3.71	.852	.480
รวม	**3.74**	**3.66**	**3.85**	**4.13**	**.375**	**.772**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิต

อาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.63**	**3.89**	**4.11**	**4.11**	**.464**	**.710**
1. การทำงานเป็นทีม	3.75	4.11	4.29	4.14	.477	.701
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.50	4.00	4.14	4.14	.670	.579
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.75	3.89	4.00	4.14	.217	.884
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.50	3.56	4.00	4.00	.576	.637
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.86**	**3.72**	**4.17**	**4.06**	**.540**	**.660**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	3.67	4.14	4.00	.540	.660
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.75	3.89	4.29	4.00	.540	.660
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.75	3.67	4.29	4.14	.540	.660
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.75	3.78	4.29	4.14	.540	.660
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.75	3.78	4.29	4.14	.740	.539
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.25	3.78	4.14	4.14	.401	.753
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.00	3.89	4.14	4.00	.166	.918
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.75	3.67	4.14	4.14	.166	.918
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.50	3.33	3.86	3.86	.371	.775
รวม	**3.74**	**3.80**	**4.14**	**4.09**	**.445**	**.723**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป

(Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.50**	**3.96**	**4.23**	**4.86**	**2.425**	**.092**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.50	4.33	4.29	4.86	1.531	.233
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	3.89	4.43	4.86	2.034	.137
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.50	3.78	4.14	4.86	2.316	.102
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.50	4.00	4.14	4.86	1.981	.145
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.50	3.88	4.14	4.86	2.499	.086
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.47**	**3.83**	**4.27**	**4.86**	**2.962**	**.053**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.75	4.11	4.29	4.86	1.763	.182
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.50	3.78	4.29	4.86	3.386	.035*
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.50	3.78	4.29	4.86	2.474	.087
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.50	3.78	4.29	4.86	3.386	.035*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	3.89	4.29	4.86	2.409	.093
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.25	3.89	4.29	4.86	2.862	.059
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.25	3.78	4.29	4.86	2.797	.063
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.50	3.67	4.14	4.86	2.730	.067
รวม	**4.48**	**3.90**	**4.25**	**4.86**	**2.704**	**.069**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

ตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป (sig = .035) และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์(sig = .035) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.55**	**3.91**	**4.34**	**4.86**	**2.999**	**.051**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.75	4.22	4.43	4.86	1.314	.294
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.75	3.89	4.43	4.86	3.235	.041*
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.50	3.67	4.29	4.86	3.404	.035*
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.50	3.89	4.29	4.86	2.882	.058
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.25	3.89	4.29	4.83	1.981	.146
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.53**	**3.92**	**4.41**	**4.86**	**2.265**	**.108**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.75	4.00	4.43	4.86	2.265	.108
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.50	4.00	4.43	4.86	1.665	.202
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.75	3.78	4.43	4.86	2.793	.063
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.75	4.00	4.43	4.86	2.265	.108
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	3.89	4.43	4.86	2.360	.098
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.50	4.00	4.43	4.86	1.953	.149

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ				Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	F	P Value
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.25	3.89	4.43	4.86	1.792	.177
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.25	3.78	4.29	4.86	2.123	.125
รวม	**4.54**	**3.91**	**4.38**	**4.86**	**2.742**	**.066**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน”ในประเด็น การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (sig = 0.041) และการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (sig = 0.035) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.27**	**4.58**	**3.00**	**.716**	**.499**
1. การทำงานเป็นทีม	4.44	4.19	3.00	4.731	.019*
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.22	3.88	3.00	1.996	.158

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.11	3.94	2.00	5.748	.009*
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.33	6.69	2.00	.450	.643
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.22	4.19	5.00	1.022	.375
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.37**	**3.98**	**2.56**	**4.713**	**.019***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.44	4.06	2.00	6.856	.004*
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.44	4.00	3.00	2.685	.089
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.22	4.00	3.00	1.500	.243
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.44	4.00	3.00	2.685	.089
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.44	4.00	3.00	2.685	.089
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.22	4.13	3.00	1.583	.226
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.44	4.00	3.00	3.063	.065
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.33	3.88	1.00	7.391	.003*
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.33	3.75	2.00	5.731	.009*
รวม	**4.32**	**4.28**	**2.78**	**1.773**	**.191**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานเป็นทีม (sig = 0.019) และสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน (sig = 0.009) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “ไม่แตกต่างกัน” (sig=0.019) ในประเด็น การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (sig=0.004) การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ(sig=0.003) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (sig = 0.009) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.22**	**4.05**	**3.20**	**2.293**	**.123**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.56	4.06	4.00	1.620	.219
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.33	4.19	3.00	2.865	.077
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.89	4.19	3.00	1.852	.179
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.11	4.06	3.00	2.206	.132
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.22	3.75	3.00	2.067	.148
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.94**	**3.84**	**3.00**	**1.546**	**.234**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.22	3.81	3.00	2.006	.156
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	3.94	3.00	1.150	.333
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.22	3.81	3.00	2.006	.156
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.67	3.81	4.00	.167	.847
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.11	4.00	3.00	1.931	.167

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.67	3.69	2.00	3.228	.057
รวม	**4.08**	**3.95**	**3.10**	**2.276**	**.124**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิต ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.89**	**4.00**	**3.00**	**1.149**	**.334**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.11	4.06	3.00	1.648	.213
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.00	4.00	3.00	1.389	.269

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.78	4.00	3.00	.943	.403
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.78	3.94	3.00	.716	.499
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.78	4.00	3.00	.870	.432
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.82**	**3.96**	**2.40**	**3.007**	**.068**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.13	3.00	1.521	.239
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.89	3.88	3.00	.924	.411
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.11	3.94	2.00	5.748	.009*
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.89	4.06	2.00	5.748	.009*
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.11	4.13	2.00	5.359	.012*
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.89	4.00	3.00	1.021	.375
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.56	3.81	3.00	.710	.502
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.89	3.81	3.00	.589	.563
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.56	3.94	2.00	3.262	.056
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.67	4.00	2.00	3.593	.043*
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.78	4.00	2.00	4.364	.024*
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.78	4.06	3.00	1.160	.331

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.89	4.06	3.00	1.536	.236
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.67	3.81	2.00	3.440	.049*
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.67	3.75	1.00	7.169	.004*
รวม	**3.86**	**3.98**	**2.70**	**2.037**	**.152**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การส่งเสริมสินค้าและการบริการ(sig = 0.009) การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว(sig = 0.009) การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ (sig =0.012) การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย (sig=0.043) การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว (sig=0.024) การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (sig=0.049) และการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (sig=0.004) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.11**	**4.00**	**3.00**	**2.093**	**.145**
1. การทำงานเป็นทีม	4.33	4.13	3.00	3.590	.043*
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.22	4.00	3.00	2.164	.137
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	4.11	4.00	3.00	1.672	.209
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.78	3.88	3.00	.846	.442
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.98**	**4.06**	**2.89**	**2.411**	**.111**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	4.13	3.00	1.676	.208
2. งานธุรการทั่วไป	4.00	4.13	3.00	2.298	.122
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.89	4.13	3.00	1.676	.208
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	4.00	4.13	3.00	1.964	.162
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.11	4.06	3.00	1.886	.173
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	4.11	4.13	3.00	1.676	.208
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.11	4.06	3.00	2.654	.091
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	3.89	4.06	3.00	1.226	.311
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.78	3.75	2.00	2.412	.111
รวม	**4.04**	**4.03**	**2.94**	**2.306**	**.121**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานเป็นทีม (sig = 0.043) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป

(Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.38**	**4.46**	**3.23**	**2.931**	**.073**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.56	4.50	4.00	.757	.480
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.33	4.56	3.00	3.753	.038*
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.22	4.44	3.00	2.533	.100
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.44	4.44	3.00	3.790	.037*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.33	4.38	3.00	1.496	.245
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.31**	**4.47**	**3.00**	**4.028**	**.031***
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.56	4.56	3.00	5.323	.012*
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.22	4.50	3.00	4.231	.027*
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.22	4.50	3.00	3.143	.061
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.44	4.38	3.00	3.666	.041*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.33	4.50	3.00	4.000	.032*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.22	4.50	3.00	5.116	.014*
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.33	4.38	3.00	2.998	.069
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.11	4.44	3.00	2.448	.108
รวม	**4.34**	**4.47**	**3.11**	**3.490**	**.047***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “แตกต่างกัน” (sig = 0.047) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม(sig = 0.038)และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน(sig = 0.037)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” (sig=0.031)ในประเด็น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์(sig=0.012) การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป(sig=0.027)การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์(sig=0.041)การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า(sig = 0.032)และการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน(sig = 0.014)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.38**	**4.53**	**3.00**	**5.525**	**.011***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.67	4.63	3.00	7.728	.003*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.33	4.63	3.00	5.869	.008*
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.11	4.50	3.00	3.463	.048*
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.33	4.50	3.00	4.800	.018*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.44	4.33	3.00	3.543	.046*

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา			Anova	
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท	F	P Value
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.50**	**4.48**	**3.00**	**4.190**	**.027***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.56	4.56	3.00	5.323	.012*
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.56	4.50	3.00	4.218	.027*
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.33	4.56	3.00	3.282	.055
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.56	4.56	3.00	5.323	.012*
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.44	4.50	3.00	4.000	.032*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.56	4.50	3.00	5.043	.015*
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.56	4.38	3.00	3.026	.067
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.44	4.31	3.00	2.396	.113
รวม	**4.44**	**4.50**	**3.00**	**5.020**	**.015***

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “แตกต่างกัน” (sig = 0.015) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” (sig = 0.011) ในประเด็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า(sig = 0.003)การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม(sig = 0.008)การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย(sig = 0.048)การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (sig = 0.018)และการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ ๆ(sig = 0.046)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” (sig = 0.027) ในประเด็น การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (sig = 0.012) การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (sig = 0.027) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี

ทางธุรกิจทั่วไป (sig = 0.012) การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (sig = 0.032) และการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (sig = 0.015) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.03**	**5.00**	**3.20**	**3.80**	**5.80**	**1.213**	**.334**
1. การทำงานเป็นทีม	4.11	5.00	4.00	4.00	4.40	.543	.706
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.00	5.00	3.00	3.00	3.80	1.134	.366
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.84	5.00	2.00	4.00	4.00	1.449	.251
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.00	5.00	4.00	4.00	12.20	1.094	.384
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.21	5.00	3.00	4.00	4.60	1.258	.316
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.01**	**4.67**	**2.89**	**3.44**	**4.18**	**.693**	**.605**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.05	4.00	4.00	3.00	4.20	.260	.901
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.11	5.00	3.00	3.00	4.20	1.082	.390
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.05	5.00	2.00	4.00	4.00	1.640	.200
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.05	5.00	4.00	3.00	4.20	.652	.631
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.05	5.00	3.00	3.00	4.40	1.262	.315
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.11	4.00	2.00	4.00	4.40	1.574	.216
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.05	5.00	3.00	4.00	4.20	.735	.578
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.84	4.00	2.00	3.00	4.20	.603	.665

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.79	5.00	3.00	4.00	3.80	.448	.772
รวม	**4.02**	**4.83**	**3.04**	**3.62**	**4.99**	**1.164**	**.353**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.05**	**5.00**	**3.40**	**3.60**	**4.04**	**.919**	**.470**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.21	5.00	5.00	3.00	4.20	1.496	.238
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.11	5.00	3.00	4.00	4.40	1.024	.417
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.11	5.00	2.00	4.00	3.80	2.040	.124

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.00	5.00	4.00	4.00	3.80	.516	.725
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.84	5.00	3.00	3.00	4.00	.959	.450
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.89**	**4.50**	**3.50**	**3.17**	**3.60**	**.615**	**.656**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.84	5.00	5.00	3.00	3.80	1.199	.339
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	4.00	3.00	3.00	3.60	.656	.629
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.00	4.00	4.00	3.00	3.60	.469	.758
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.95	5.00	2.00	3.00	3.40	3.534	.023*
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.05	5.00	4.00	3.00	3.60	1.275	.310
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.53	4.00	3.00	4.00	3.60	.168	.953
รวม	**3.97**	**4.75**	**3.45**	**3.38**	**3.82**	**.816**	**.529**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ(0.023) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.77**	**5.00**	**3.20**	**4.00**	**4.24**	**.811**	**.532**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.79	5.00	4.00	4.00	4.60	1.395	.268
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.84	5.00	3.00	4.00	4.20	.906	.477
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.79	5.00	2.00	4.00	4.20	1.502	.236
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.63	5.00	4.00	4.00	4.20	.622	.652
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.79	5.00	3.00	4.00	4.00	.492	.742
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.74**	**4.93**	**3.07**	**4.00**	**3.88**	**.547**	**.703**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	5.00	4.00	4.00	4.00	.306	.871
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.79	5.00	3.00	4.00	3.80	.648	.634
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.74	5.00	4.00	4.00	4.00	.437	.780
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.79	5.00	3.00	4.00	4.00	.585	.677
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.84	5.00	4.00	4.00	4.20	.355	.837
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.79	5.00	3.00	4.00	4.20	.746	.571
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.63	5.00	2.00	4.00	3.80	1.367	.277
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.68	5.00	4.00	4.00	3.80	.360	.834
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.63	4.00	2.00	4.00	4.00	.693	.605
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.68	5.00	3.00	4.00	3.80	.434	.783

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.74	5.00	3.00	4.00	3.80	.490	.743
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.89	5.00	2.00	4.00	4.00	1.355	.281
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.89	5.00	4.00	4.00	3.80	.419	.793
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.58	5.00	3.00	4.00	3.60	.569	.688
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.53	5.00	2.00	4.00	3.40	.827	.522
รวม	**3.76**	**4.97**	**3.13**	**4.00**	**4.06**	**.667**	**.622**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.91**	**4.75**	**3.25**	**3.75**	**4.20**	**.668**	**.621**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	5.00	4.00	4.00	4.40	.720	.587
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.95	5.00	3.00	3.00	4.40	1.744	.176
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.89	5.00	4.00	4.00	4.00	.409	.800
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.79	4.00	2.00	4.00	4.00	1.125	.370
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.91**	**4.44**	**3.11**	**3.56**	**4.24**	**.659**	**.627**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	4.00	4.00	4.00	4.20	.111	.978
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.00	4.00	3.00	3.00	4.40	1.375	.275
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	5.00	2.00	3.00	4.20	2.648	.061
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.00	5.00	3.00	3.00	4.20	1.375	.275
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.95	5.00	4.00	3.00	4.20	.901	.480
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.89	5.00	3.00	4.00	4.60	1.458	.249
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.89	4.00	4.00	4.00	4.40	.506	.732
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.89	4.00	3.00	4.00	4.20	.337	.850
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.63	4.00	2.00	4.00	3.80	.542	.707
รวม	**3.91**	**4.60**	**3.18**	**3.65**	**4.22**	**.679**	**.614**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากร

ทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.91**	**4.75**	**3.25**	**3.75**	**4.20**	**.768**	**.557**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	5.00	4.00	4.00	4.40	.557	.696
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.95	5.00	3.00	3.00	4.40	1.775	.170
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.89	5.00	4.00	4.00	4.00	2.113	.113
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.79	4.00	2.00	4.00	4.00	.250	.907
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.91	4.44	3.11	3.56	4.24	.258	.902
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.89**	**4.00**	**4.00**	**4.00**	**4.20**	**.828**	**.522**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.00	4.00	3.00	3.00	4.40	.332	.853
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.00	5.00	2.00	3.00	4.20	.961	.448
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.00	5.00	3.00	3.00	4.20	2.426	.078
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.95	5.00	4.00	3.00	4.20	.267	.896
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.89	5.00	3.00	4.00	4.60	.961	.449
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.89	4.00	4.00	4.00	4.40	.318	.863

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.89	4.00	3.00	4.00	4.20	1.054	.402
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.63	4.00	2.00	4.00	3.80	1.884	.149
รวม	**3.91**	**4.60**	**3.18**	**3.65**	**4.22**	**.787**	**.546**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน”

ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.35**	**5.00**	**3.40**	**4.00**	**4.56**	**.798**	**.539**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.42	5.00	5.00	4.00	4.80	.630	.646
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.37	5.00	3.00	4.00	4.80	1.616	.206
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.32	5.00	2.00	4.00	4.40	2.431	.078

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.32	5.00	4.00	4.00	4.40	.287	.883
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.28	5.00	3.00	4.00	4.40	.944	.458
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.41**	**5.00**	**3.25**	**4.00**	**4.43**	**.720**	**.588**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.42	5.00	4.00	4.00	4.60	.332	.853
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.47	5.00	3.00	4.00	4.40	1.019	.419
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.42	5.00	2.00	4.00	4.60	2.571	.066
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.42	5.00	4.00	4.00	4.60	.332	.853
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.42	5.00	3.00	4.00	4.40	.980	.439
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.42	5.00	4.00	4.00	4.40	.273	.892
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.42	5.00	3.00	4.00	4.20	.810	.532
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.32	5.00	3.00	4.00	4.20	.663	.624
รวม	**4.38**	**5.00**	**3.33**	**4.00**	**4.49**	**.771**	**.556**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=นักเรียน/นักศึกษา E=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.88**	**3.95**	**3.80**	**.981**	**.390**
1. การทำงานเป็นทีม	4.33	4.08	4.00	.501	.612
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.00	3.92	3.50	.295	.747
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.08	3.69	3.50	.661	.526
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	7.58	3.85	4.50	.694	.509
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.42	4.23	3.50	1.277	.297
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.25**	**3.86**	**3.44**	**1.098**	**.350**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	3.85	4.00	.472	.629
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.25	4.00	3.50	.705	.504
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.17	4.00	3.00	1.424	.260
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.17	4.00	4.00	.113	.894
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.33	3.92	3.50	1.169	.328
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.42	3.92	3.00	2.699	.088
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.33	3.92	3.50	1.314	.287
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.25	3.54	3.00	1.268	.300
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.08	3.62	3.50	.716	.499
รวม	**4.57**	**3.91**	**3.62**	**1.364**	**.275**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front

Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.18**	**3.97**	**3.70**	**.643**	**.535**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	4.15	4.50	.216	.807
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.42	4.00	3.50	1.781	.190
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.08	4.08	3.00	1.453	.254
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.08	3.92	4.00	.139	.871
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.08	3.69	3.50	.806	.458
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.85**	**3.79**	**3.75**	**.024**	**.976**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.92	3.77	4.50	.638	.537
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.83	3.85	3.50	.145	.866
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.00	3.77	4.00	.235	.792

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.67	4.00	3.00	1.636	.216
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.92	4.00	4.00	.037	.963
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.75	3.38	3.50	.423	.660
รวม	**4.02**	**3.88**	**3.73**	**.246**	**.783**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน”ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.03**	**3.80**	**3.60**	**.315**	**.733**
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	3.77	4.00	1.045	.367
2.การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.08	3.85	3.50	.521	.600

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
3.การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.08	3.77	3.00	1.128	.340
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.83	3.77	4.00	.043	.958
5.การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.92	3.85	3.50	.132	.877
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.85**	**3.79**	**3.53**	**.097**	**.908**
1.การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	4.00	.000	1.000
2.สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.83	3.85	3.50	.130	.879
3.การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.92	3.77	4.00	.095	.910
4.การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.92	3.85	3.50	.155	.857
5.การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.08	3.85	4.00	.160	.853
6.การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.00	3.85	3.50	.256	.776
7.การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.67	3.77	3.00	.536	.592
8.การจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.75	3.77	4.00	.046	.955
9.การนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.83	3.62	3.00	.490	.618
10. การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.75	3.77	3.50	.049	.952
11.การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.83	3.77	3.50	.087	.917
12.การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.00	3.92	3.00	.913	.415

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
13.การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.83	4.00	4.00	.126	.882
14.การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.67	3.62	3.50	.024	.976
15.การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.67	3.46	3.00	.282	.757
รวม	**3.94**	**3.79**	**3.57**	**.182**	**.835**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.02**	**3.96**	**3.63**	**.235**	**.792**
1. การทำงานเป็นทีม	4.17	4.08	4.00	.073	.930
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.08	4.00	3.50	.454	.640
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	4.00	3.92	4.00	.028	.972

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.83	3.85	3.00	.811	.456
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.03**	**3.93**	**3.56**	**.325**	**.726**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	3.85	4.00	.228	.798
2.การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.08	4.00	3.50	.522	.600
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	4.08	3.00	1.446	.255
4.การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.00	4.08	3.50	.449	.644
5.การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.92	4.08	4.00	.121	.886
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.17	4.00	3.50	.526	.598
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.08	3.92	4.00	.162	.851
8.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.92	3.50	.240	.788
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.92	3.46	3.00	.802	.460
รวม	**4.02**	**3.95**	**3.59**	**.292**	**.750**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.48**	**4.23**	**4.20**	**.381**	**.687**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.58	4.38	4.50	.349	.709
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	4.31	4.00	.356	.704
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.50	4.15	3.50	1.246	.306
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.50	4.15	4.50	.638	.537
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.33	4.25	4.50	.091	.913
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.44**	**4.22**	**4.06**	**.339**	**.716**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.67	4.23	4.50	1.062	.362
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.42	4.23	4.00	.319	.730
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.50	4.23	3.50	1.228	.311
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.33	4.23	4.50	.120	.887
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	4.23	4.00	.543	.588
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.33	4.23	4.50	.138	.872
7.การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.33	4.23	4.00	.149	.862
8.การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.42	4.15	3.50	.886	.426
รวม	**4.46**	**4.23**	**4.13**	**.357**	**.704**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของ

บุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.50**	**4.26**	**4.20**	**.389**	**.682**
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.67	4.31	5.00	1.369	.273
2.การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.58	4.31	4.00	.730	.492
3.การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.42	4.23	3.50	.989	.387
4.การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.42	4.23	4.50	.241	.788
5.การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.42	4.17	4.00	.420	.662
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.51**	**4.30**	**4.13**	**.327**	**.724**
1.การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.58	4.31	4.50	.407	.670
2.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.58	4.31	4.00	.637	.538
3.การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.58	4.31	3.50	1.393	.268
4.การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.58	4.31	4.50	.407	.670
5.การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	4.31	4.00	.401	.674

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)			Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	F	P Value
6.การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.50	4.31	4.50	.210	.812
7.การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.42	4.31	4.00	.191	.827
8.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.33	4.23	4.00	.121	.887
รวม	**4.51**	**4.28**	**4.16**	**.367**	**.697**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.89**	**4.28**	**5.00**	**4.57**	**.261**	**.853**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	4.40	5.00	4.14	.815	.499
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.86	4.20	5.00	3.79	.880	.466
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.57	4.00	5.00	3.86	.708	.557
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.86	4.40	5.00	6.86	.246	.863

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.14	4.40	5.00	4.21	.410	.747
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**4.38**	**4.67**	**4.01**	**.937**	**.439**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	4.60	5.00	3.93	1.108	.366
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.71	4.40	5.00	4.07	1.002	.410
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.57	4.40	5.00	4.00	1.251	.314
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.86	4.40	5.00	4.00	.762	.527
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.71	4.40	5.00	4.07	1.002	.410
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.57	4.60	5.00	4.07	1.723	.190
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.71	4.40	4.00	4.14	.708	.557
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.29	4.40	4.00	3.86	.645	.594
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.57	3.80	4.00	3.93	.176	.911
รวม	**3.76**	**4.33**	**4.83**	**4.29**	**.478**	**.701**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.89**	**4.28**	**5.00**	**3.97**	**1.198**	**.333**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.29	4.40	5.00	4.07	.736	.541
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.86	4.40	5.00	4.14	.911	.451
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.71	4.60	5.00	3.86	1.716	.192
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.86	4.60	5.00	3.79	2.640	.074
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.71	3.40	5.00	4.00	1.281	.304
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.88**	**3.73**	**4.67**	**3.75**	**.532**	**.665**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	3.60	5.00	3.86	.794	.510
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.71	4.00	5.00	3.71	.842	.485
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.86	4.00	5.00	3.79	.647	.593
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.00	3.40	4.00	3.79	.547	.655
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.14	3.80	5.00	3.86	.913	.450
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.57	3.60	4.00	3.50	.079	.971
รวม	**3.88**	**4.01**	**4.83**	**3.86**	**.784**	**.515**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.77**	**3.48**	**5.00**	**4.01**	**1.019**	**.402**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.40	5.00	4.14	1.586	.220
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.86	3.60	5.00	4.00	.857	.477
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.57	3.60	5.00	4.00	.834	.489
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.71	3.40	5.00	3.93	.755	.531
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.71	3.40	5.00	4.00	.865	.473
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.72**	**3.32**	**5.00**	**3.92**	**1.157**	**.347**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.60	5.00	4.07	.791	.511
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.86	3.00	5.00	4.00	2.692	.070
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.86	3.20	5.00	4.00	1.463	.251
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.86	3.20	5.00	4.00	1.463	.251
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.86	3.40	5.00	4.14	1.029	.398
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.71	3.20	5.00	4.14	2.018	.139
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.57	3.20	5.00	3.79	1.149	.350
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.86	3.40	5.00	3.79	.654	.589
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.43	3.40	5.00	3.79	.715	.553
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.57	3.40	5.00	3.86	.685	.571
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.57	3.60	5.00	3.86	.634	.600

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.57	3.60	5.00	4.07	.991	.414
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	4.00	3.60	5.00	3.93	.819	.497
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.71	3.00	5.00	3.71	1.380	.274
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.43	3.00	5.00	3.64	.888	.462
รวม	**3.75**	**3.40**	**5.00**	**3.97**	**1.141**	**.354**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.75**	**3.95**	**5.00**	**4.00**	**.863**	**.474**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	4.00	5.00	4.14	.623	.607
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.71	4.00	5.00	4.07	.877	.467
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.71	4.00	5.00	4.00	.762	.527
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.57	3.80	5.00	3.79	.729	.545

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.81**	**3.84**	**5.00**	**3.98**	**.747**	**.535**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.86	4.00	5.00	3.93	.507	.681
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.86	4.00	5.00	4.00	.681	.572
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.71	4.00	5.00	4.00	.675	.576
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.86	4.00	5.00	4.00	.590	.628
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.00	3.80	5.00	4.00	.622	.608
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.86	3.80	5.00	4.14	.702	.560
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.00	3.80	5.00	4.00	.852	.480
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.71	3.80	5.00	4.00	.615	.612
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.43	3.40	5.00	3.71	.609	.616
รวม	**3.78**	**3.90**	**5.00**	**3.99**	**.832**	**.490**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.04**	**4.56**	**5.00**	**4.37**	**.814**	**.499**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.29	4.60	5.00	4.50	.577	.636
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.14	4.60	5.00	4.36	.455	.716
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.71	4.60	5.00	4.36	1.436	.258
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.00	4.60	5.00	4.36	.843	.484
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.17	4.40	5.00	4.29	.319	.811
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.02**	**4.55**	**5.00**	**4.31**	**.751**	**.533**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.14	4.60	5.00	4.50	.627	.605
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.00	4.60	5.00	4.29	.858	.477
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.86	4.60	5.00	4.36	1.047	.391
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.14	4.40	5.00	4.29	.368	.777
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.00	4.60	5.00	4.36	.843	.484
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.14	4.40	5.00	4.29	.425	.737
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.00	4.60	5.00	4.21	.802	.505
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.86	4.60	5.00	4.21	.846	.483
รวม	**4.03**	**4.56**	**5.00**	**4.34**	**.787**	**.513**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจ

นำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ				Anova	
	จีน	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ไทย	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.11**	**4.56**	**5.00**	**4.37**	**.656**	**.588**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.43	4.60	5.00	4.50	.202	.894
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.14	4.60	5.00	4.43	.587	.630
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.86	4.60	5.00	4.29	1.029	.398
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.14	4.60	5.00	4.29	.645	.594
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.00	4.25	5.00	4.36	.604	.619
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.04**	**4.75**	**5.00**	**4.38**	**1.041**	**.393**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	4.80	5.00	4.43	.926	.444
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	4.80	5.00	4.43	1.234	.320
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.86	4.80	5.00	4.43	1.441	.257
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.14	4.80	5.00	4.43	.926	.444
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.00	4.80	5.00	4.36	1.248	.315
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.14	4.80	5.00	4.36	.981	.419
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.00	4.60	5.00	4.36	.660	.585
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.00	4.60	5.00	4.21	.638	.598
รวม	**4.08**	**4.66**	**5.00**	**4.37**	**.870**	**.471**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการ

ท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

7.4 ผลประเมินจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในประเทศเวียดนาม

จำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพด้านเพศ

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1) เพศ		
ชาย	88	47.60
หญิง	97	52.40
รวม	**185**	**100.00**
2) อายุ		
20-30 ปี	40	21.60
31-40 ปี	67	36.20
41-50 ปี	47	25.40
51-60 ปี	22	11.90
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	9	4.90
รวม	**185**	**100**
3) ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	2.20
อาชีวศึกษา	15	8.10
อนุปริญญา	19	10.30
ปริญญาตรี	122	65.90
ปริญญาโท	24	13.00
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.50
รวม	**185**	**100**
4) อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	31.40
พนักงานประจำ	30	16.20
นักธุรกิจ	60	32.40
เกษตรกร	20	10.80
นักเรียน/นักศึกษา	17	9.20
รวม	**185**	**100**

ประเด็น	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
5) รายได้ต่อเดือน		
100-1,000 US Dollar	50	27.00
1,001-2000 US Dollar	116	62.70
2,001-3000 US Dollar	17	9.20
3001-4000 US Dollar	2	1.10
รวม	**185**	**100.00**
6) สัญชาติ		
สหรัฐฯ	3	1.60
ออสเตรเลีย	9	4.90
อังกฤษ	8	4.30
จีน	47	25.40
เดนมาร์ก	3	1.60
ฝรั่งเศส	13	7.00
เยอรมัน	8	4.30
อินเดีย	8	4.30
ญี่ปุ่น	9	4.90
เกาหลี	31	16.80
ลาว	15	8.10
สิงคโปร์	1	0.50
สเปน	2	1.10
ไทย	28	15.10
รวม	**185**	**100.00**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60ส่วนใหญ่อยู่ในอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 36.20 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และอายุระหว่าง มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และระดับการศึกษาอนุปริญญา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 ในจำนวนดังกล่าวสามารถจำแนกการประกอบอาชีพพบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมาเป็นรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 และพนักงานประจำจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 US Dollar จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 100-1,000 US Dollar จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อย 27.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3000 US Dollar จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20

ทั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นสัญชาติจีน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 รองลงมาสัญชาติเกาหลี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 216.80 และสัญชาติไทย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						4.06	.768	มาก
1. การทำงานเป็นทีม	48	98	89	0	0	4.05	.686	มาก
	(25.90)	(53.00)	(21.10)	(0.00)	(0.00)			
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	71	89	19	6	0	4.22	.757	มากที่สุด
	(38.40)	(48.10)	(10.30)	(3.20)	(0.00)			
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	58	76	46	4	1	4.01	.837	มาก
	(31.40)	(41.10)	(24.90)	(2.20)	(0.50)			
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	35	103	44	3	0	3.92	.699	มาก
	(18.90)	(55.70)	(23.80)	(1.60)	(0.00)			
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	71	63	46	5	0	4.08	.859	มาก
	(38.40)	(34.10)	(24.90)	(2.70)	(0.00)			
สรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						3.73	.764	มาก
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	49	68	67	1	0	3.89	.800	มาก
	(26.50)	(36.80)	(36.20)	(0.50)	(0.00)			
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	36	111	34	2	2	3.96	.721	มาก
	(19.50)	(60.00)	(18.40)	(1.10)	(1.10)			
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	10	125	48	2	0	3.77	.554	มาก
	(5.40)	(67.60)	(25.90)	(1.10)	(0.00)			
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	53	98	30	2	2	4.07	.766	มาก
	(28.60)	(53.00)	(16.20)	(1.10)	(1.10)			
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	68	83	30	3	1	4.16	.789	มาก
	(36.80)	(44.90)	(16.20)	(1.60)	(0.50)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	41	86	53	5	0	3.88	.778	มาก
	(22.20)	(46.50)	(28.60)	(2.70)	(0.00)			
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	22	70	88	4	1	3.58	.748	มาก
	(11.90)	(37.80)	(47.60)	(2.20)	(0.50)			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	8	73	55	48	1	3.21	.899	ปานกลาง
	(4.30)	(39.50)	(29.70)	(25.90)	(0.50)			
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	9	40	92	42	2	3.06	.825	ปานกลาง
	(4.90)	(21.60)	(49.70)	(22.70)	(1.10)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.85**	**.766**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.85)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมาคือ มีต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และมีการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.16) รองลงมาคือการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.07) และการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย3.96) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.88**	**.776**	**มาก**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	28	117	38	2	0	3.92	.630	มาก
	(15.10)	(63.20)	(20.50)	(1.10)	(0.00)			
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	51	77	55	1	1	3.95	.803	มาก
	(27.60)	(41.60)	(29.70)	(0.50)	(0.50)			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	29	96	52	8	0	3.79	.755	มาก
	(15.70)	(51.90)	(28.10)	(4.30)	(0.00)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	63	82	38	2	0	4.11	.761	มาก
	(34.10)	(44.30)	(20.50)	(1.10)	(0.00)			
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	33	79	51	20	2	3.65	.932	มาก
	(17.80)	(42.70)	(27.60)	(10.80)	(1.10)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.66**	**.708**	**มาก**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	10	142	32	0	1	3.86	.509	มาก
	(5.40)	(76.80)	(17.30)	(0.00)	(0.05)			
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	17	118	47	2	1	3.80	.632	มาก
	(9.20)	(63.80)	(25.40)	(1.10)	(0.05)			
3. การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	11	118	47	7	2	3.70	.688	มาก
	(5.90)	(63.80)	(25.40)	(3.80)	(1.10)			
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	2	124	49	8	2	3.63	.640	มาก
	(1.10)	(67.00)	(26.50)	(4.30)	(1.10)			
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	17	111	39	17	1	3.68	.788	มาก
	(9.20)	(60.00)	(21.10)	(9.20)	(0.50)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	29	40	76	39	1	3.31	.993	ปานกลาง
	(15.70)	(21.60)	(41.10)	(21.10)	(0.50)			
รวมระดับความพึงพอใจ						3.76	.739	มาก

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3.76) ทั้งนี้สามารถพิจารณาเป็นรายด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (3.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (4.11) รองลงมาการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้อยู่ในระดับมาก (3.95) และการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (3.92) ส่วนสมรรถนะทั่วไปอยู่ในระดับมาก (3.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมาก (3.86) รองลงมาการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (3.80) และการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับอยู่ในระดับมาก (3.70)

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.85**	**.548**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	45	99	39	1	1	4.01	.726	มาก
	(24.3)	(53.5)	(21.1)	(0.5)	(0.5)			
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	62	79	41	2	1	4.08	.804	มาก
	(33.5)	(42.7)	(22.2)	(1.1)	(0.5)			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	46	107	29	1	2	4.05	.724	มาก
	(24.9)	(57.8)	(15.7)	(0.5)	(1.1)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	23	84	73	4	1	3.67	.740	มาก
	(12.4)	(45.4)	(39.5)	(2.2)	(0.5)			
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	8	101	72	3	1	3.61	.626	มาก
	(4.3)	(54.6)	(38.6)	(1.6)	(0.5)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.85**	**.548**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	57	78	50	0	0	4.04	.762	มาก
	(30.0)	(42.0)	(27.0)	(0.0)	(0.00)			
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	46	99	38	2	0	4.02	.707	มาก
	(24.9)	(53.5)	(20.5)	(1.1)	(0.0)			
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	46	116	16	7	0	4.09	.694	มาก
	(24.9)	(62.7)	(8.6)	3.8)	(0.0)			
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	34	123	25	2	1	4.01	.643	มาก
	(18.4)	(66.5)	(13.5)	(1.1)	(0.5)			
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	53	106	16	9	1	4.09	.782	มาก
	(28.6)	(57.3)	(8.6)	(4.9)	(0.5)			
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	61	66	52	6	0	4.09	.782	มาก
	(33.0)	(35.7)	(28.1)	(3.2)	(0.0)			
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	44	89	38	13	1	3.88	.873	มาก
	(23.8)	(48.1)	(20.5)	(7.0)	(0.5)			
8. การจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	40	101	23	20	1	3.86	.898	มาก
	(21.6)	(54.6)	(12.4)	(10.8)	(0.5)			
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	53	73	55	4	0	3.95	.819	มาก
	(28.6)	(39.5)	(29.7)	(2.2)	(0.0)			
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	49	78	52	5	1	3.91	.836	มาก
	(26.5)	(42.2)	(28.1)	(2.7)	(0.5)			
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	23	58	74	2	1	3.69	.722	มาก
	(12.4)	(45.9)	(40.0)	(1.1)	(0.5)			
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	43	65	58	19	0	3.71	.938	มาก
	(23.2)	(35.1)	(31.4)	(10.3)	(0.00)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	10	92	50	32	1	3.42	.857	มาก
	(5.4)	(49.7)	(27.0)	(17.3)	(0.5)			
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	27	62	63	33	0	3.45	.949	มาก
	(14.6)	(33.5)	(34.1)	(17.8)	(0.0)			
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	31	64	78	11	1	3.61	.853	มาก
	(16.8)	(34.6)	(42.2)	(5.9)	(0.5)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.86**	**.528**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 3.55)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.85) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการส่งเสริมสินค้าและการบริการการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะและการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.98) รองลงมาคือ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.01**	**.606**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	51	109	24	1	0	4.14	.641	มาก
	(27.6)	(58.9	(13.0)	(0.5)	(0.0)			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	71	65	47	2	0	4.11	.820	มาก
	(38.4)	(35.1)	(25.4)	(1.1)	(0.0)			
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	39	102	40	4	0	3.95	.717	มาก
	(21.1)	(55.1)	(21.6)	(2.2)	(0.0)			
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	41	82	56	6	0	3.85	.798	มาก
	(22.2)	(44.3)	(30.3)	(3.2)	(0.0)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.92**	**.581**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	40	84	58	3	0	3.87	.762	มาก
	(21.6)	(45.4)	(31.4)	(1.6)	(0.00)			
2. งานธุรการทั่วไป	32	70	81	1	1	3.71	.774	มาก
	(17.3)	(37.8)	(43.8)	(0.5)	(0.5)			
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	59	68	51	6	1	3.96	.881	มาก
	(31.9)	(36.8)	(27.6)	(3.2)	(0.5)			
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	43	111	24	6	1	4.02	.737	มาก
	(23.2)	(60.0)	(13.0)	(3.2)	(0.5)			
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	42	93	45	4	1	3.92	.776	มาก
	(22.7)	(50.3)	(24.3)	(2.2)	(0.5)			
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	48	59	69	8	1	3.78	.901	มาก
	(25.9)	(31.9)	(37.3)	(4.3)	(0.5)			
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	73	71	31	10	0	4.12	.877	มาก
	(39.5)	(38.4	(16.8)	(5.4)	(0.0)			
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	59	95	27	4	0	4.13	.733	มาก
	(31.9)	(51.4)	(14.6)	(2.2)	(0.0)			
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	22	103	51	8	1	3.74	.743	มาก
	(11.9)	(55.7)	(27.6)	(4.3)	(0.5)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.97**	**.565**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 3.55)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core

Competencies)อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.01)และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.92)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ วัฒนธรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดการคำติชมของลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)และการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02)ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.07**	**.634**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	59	86	40	0	0	4.10	.726	มาก
	(31.9)	(46.5)	(21.6)	(0.0)	(0.00)			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	47	78	54	6	0	3.90	.818	มาก
	(25.4)	(42.2)	(29.2)	(3.2)	(0.0)			
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	36	113	21	15	0	3.92	.793	มาก
	(19.5)	(61.1)	(11.4)	(8.1)	(0.0)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	48	107	23	7	0	4.06	.731	มาก
	(25.9)	(57.8)	(12.4)	(3.8)	(0.00)			
5. การปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ	110	34	39	2	0	4.36	.849	มากที่สุด
	(59.5)	(18.4)	(21.1)	(1.1)	(0.0)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.99**	**.619**	**มาก**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	45	108	26	6	0	4.04	.718	มาก
	(24.3)	(58.4)	(14.1)	(3.2)	(0.0)			
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	74	70	37	4	0	4.16	.816	มาก
	(40.0)	(37.8)	(20.0)	(2.2)	(0.0)			
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	44	100	27	14	0	3.94	.829	มาก
	(23.8)	(54..1)	(14.6)	(7.6)	(0.0)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	34	110	37	4	0	3.94	.685	มาก
	(18.4)	(59.5)	(20.0)	(2.2)	(0.0)			
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	53	85	38	9	0	3.98	.831	มาก
	(28.6)	(45.9)	(20.5)	(4.9)	(0.00)			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	45	82	49	9	0	3.88	.832	มาก
	(24.3)	(44.3)	(26.5)	(4.9)	(0.00)			
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	43	92	34	16	0	3.88	.866	มาก
	(23.2)	(49.7)	(18.4)	(8.6)	(0.0)			
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	62	89	21	13	0	4.08	.853	มาก
	(33.5)	(48.1)	(11.4)	(7.0)	(0.00)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.03**	**.596**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 4.03) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.07) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.10) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.08) และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.04) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.04**	**.583**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	44	99	37	5	0	3.98	.741	มาก
	(30.8)	(53.5)	(20.0)	(2.7)	(0.0)			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	57	99	22	7	0	4.11	.754	มาก
	(18.30)	(53.5)	(11.9)	(3.8)	(0.0)			
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	23	123	35	4	0	3.89	.625	มาก
	(12.4)	(66.5)	(18.9)	(2.2)	(0.0)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	38	102	36	9	0	3.91	.768	มาก
	(20.5)	(55.1)	(19.5)	(4.9)	(0.0)			
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	82	73	30	0	0	4.28	.728	มากที่สุด
	(44.3)	(39.5)	(16.2)	(0.0)	(0.0)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.05**	**.568**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	70	74	37	4	0	4.14	.806	มาก
	(37.8)	(40.0)	(20.0)	(2.2)	(0.0)			
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	43	115	20	7	0	4.05	.702	มาก
	(23.2)	(62.2)	(10.8)	(3.8)	(0.0)			
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	52	99	26	8	0	4.05	.771	มาก
	(28.1)	(53.5)	(14.1)	(4.3)	(0.0)			
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	44	96	38	7	0	3.96	.772	มาก
	(23.8)	(51.9)	(20.5)	(3.8)	(0.0)			
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	31	114	39	1	0	3.95	.632	มาก
	(16.8)	(61.6)	(21.1)	(0.5)	(0.00)			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	59	97	24	5	0	4.14	.736	มาก
	(31.9)	(52.4)	(13.0)	(2.7)	(0.0)			
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	70	79	29	7	0	4.15	.818	มาก
	(37.8)	(42.7)	(15.7)	(3.8)	(0.0)			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	32	129	4	20	0	3.94	.791	มาก
	(17.3)	(69.7)	(2.2)	(10.8)	(0.0)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.04**	**.537**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.04) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core

Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						3.89	.601	**มาก**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	28	117	38	2	0	3.92	.630	มาก
	(15.1)	(63.2)	(20.5)	(1.1)	(0.00)			
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	51	77	55	1	1	3.95	.803	มาก
	(27.6)	(41.6)	(29.7)	(0.5)	(0.5)			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	29	96	52	8	0	3.79	.755	มาก
	(15.7)	(51.9)	(28.1)	(4.3)	(0.0)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	63	82	38	2	0	4.11	.761	มาก
	(34.1)	(44.3)	(20.5)	(1.1)	(0.0)			
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	33	79	51	20	2	3.65	.932	มาก
	(17.8)	(42.7)	(27.6)	(10.8)	(1.1)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						3.66	.479	**มาก**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	10	142	32	0	1	3.86	.509	มาก
	(5.4)	(76.8)	(17.3)	(0.00)	(0.5)			
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	17	118	47	2	0	3.80	.632	มาก
	(9.2)	(63.8	(25.4)	(1.1)	(0.00)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	11	118	47	7	0	3.70	.688	มาก
	(5.9)	(63.8)	(25.4)	(3.6)	(0.0)			
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	2	124	49	8	0	3.63	.640	มาก
	(1.1)	(67.0)	(26.5)	(4.3)	(0.0)			
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	17	111	39	17	0	3.68	.788	มาก
	(9.2	(60.0)	(21.1)	(9.2)	(0.0)			
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	29	40	76	39	0	3.31	.993	ปานกลาง
	(15.7)	(21.6)	(41.1)	(21.1)	(2.90)			
รวมระดับความพึงพอใจ						3.77	.496	มาก

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.77)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.89) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.66)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) และการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70)

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**3.85**	**.548**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	45	99	39	1	1	4.01	.726	มาก
	(24.3)	(53.5)	(21.1)	(0.5)	(0.5)			
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	62	79	41	2	1	4.08	.804	มาก
	(33.5)	(42.7)	(22.2)	(1.1)	(0.5)			
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	46	107	29	1	2	4.05	.724	มาก
	(24.9)	(57.8)	(15.7)	(0.5)	(1.1)			
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	23	84	73	4	1	3.67	.740	มาก
	(12.4)	(45.4)	(39.5)	(2.2)	(0.5)			
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	8	101	72	3	1	3.61	.626	มาก
	(4.3)	(54.6)	(38.6)	(1.6)	(0.5)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.85**	**.548**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	57	78	50	0	0	4.04	.762	มาก
	(30.0)	(42.0)	(27.0)	(0.0)	(0.00)			
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	46	99	38	2	0	4.02	.707	มาก
	(24.9)	(53.5)	(20.5)	(1.1)	(0.0)			
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	46	116	16	7	0	4.09	.694	มาก
	(24.9)	(62.7)	(8.6)	3.8)	(0.0)			
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	34	123	25	2	1	4.01	.643	มาก
	(18.4)	(66.5)	(13.5)	(1.1)	(0.5)			
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	53	106	16	9	1	4.09	.782	มาก
	(28.6)	(57.3)	(8.6)	(4.9)	(0.5)			
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	61	66	52	6	0	4.09	.782	มาก
	(33.0)	(35.7)	(28.1)	(3.2)	(0.0)			
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	44	89	38	13	1	3.88	.873	มาก
	(23.8)	(48.1)	(20.5)	(7.0)	(0.5)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	40	101	23	20	1	3.86	.898	มาก
	(21.6)	(54.6)	(12.4)	(10.8)	(0.5)			
9. การนำเสนอ จัดแสดง สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	53	73	55	4	0	3.95	.819	มาก
	(28.6)	(39.5)	(29.7)	(2.2)	(0.0)			
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	49	78	52	5	1	3.91	.836	มาก
	(26.5)	(42.2)	(28.1)	(2.7)	(0.5)			
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	23	58	74	2	1	3.69	.722	มาก
	(12.4)	(45.9)	(40.0)	(1.1)	(0.5)			
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	43	65	58	19	0	3.71	.938	มาก
	(23.2)	(35.1)	(31.4)	(10.3)	(0.00)			
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	10	92	50	32	1	3.42	.857	มาก
	(5.4)	(49.7)	(27.0)	(17.3)	(0.5)			
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	27	62	63	33	0	3.45	.949	มาก
	(14.6)	(33.5)	(34.1)	(17.8)	(0.0)			
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	31	64	78	11	1	3.61	.853	มาก
	(16.8)	(34.6)	(42.2)	(5.9)	(0.5)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.86**	**.528**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 3.55) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.85) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการส่งเสริมสินค้าและการบริการการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะและการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย

4.98) รองลงมาคือ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) และสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.01**	**.606**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	51	109	24	1	0	4.14	.641	มาก
	(27.6)	(58.9	(13.0)	(0.5)	(0.0)			
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	71	65	47	2	0	4.11	.820	มาก
	(38.4)	(35.1)	(25.4)	(1.1)	(0.0)			
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	39	102	40	4	0	3.95	.717	มาก
	(21.1)	(55.1)	(21.6)	(2.2)	(0.0)			
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	41	82	56	6	0	3.85	.798	มาก
	(22.2)	(44.3)	(30.3)	(3.2)	(0.0)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.92**	**.581**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	40	84	58	3	0	3.87	.762	มาก
	(21.6)	(45.4)	(31.4)	(1.6)	(0.00)			
2. งานธุรการทั่วไป	32	70	81	1	1	3.71	.774	มาก
	(17.3)	(37.8)	(43.8)	(0.5)	(0.5)			
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	59	68	51	6	1	3.96	.881	มาก
	(31.9)	(36.8)	(27.6)	(3.2)	(0.5)			
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	43	111	24	6	1	4.02	.737	มาก
	(23.2)	(60.0)	(13.0)	(3.2)	(0.5)			
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	42	93	45	4	1	3.92	.776	มาก
	(22.7)	(50.3)	(24.3)	(2.2)	(0.5)			
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	48	59	69	8	1	3.78	.901	มาก
	(25.9)	(31.9)	(37.3)	(4.3)	(0.5)			
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	73	71	31	10	0	4.12	.877	มาก
	(39.5)	(38.4	(16.8)	(5.4)	(0.0)			
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	59	95	27	4	0	4.13	.733	มาก
	(31.9)	(51.4)	(14.6)	(2.2)	(0.0)			
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	22	103	51	8	1	3.74	.743	มาก
	(11.9)	(55.7)	(27.6)	(4.3)	(0.5)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**3.97**	**.565**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก”(ค่าเฉลี่ย 3.55)จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies)อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.01)และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.92)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ วัฒนธรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดการคำติชมของลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12)และการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.07**	**.634**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	59	86	40	0	0	4.10	.726	มาก
	(31.9)	(46.5)	(21.6)	(0.0)	(0.00)			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	47	78	54	6	0	3.90	.818	มาก
	(25.4)	(42.2)	(29.2)	(3.2)	(0.0)			
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	36	113	21	15	0	3.92	.793	มาก
	(19.5)	(61.1)	(11.4)	(8.1)	(0.0)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	48	107	23	7	0	4.06	.731	มาก
	(25.9)	(57.8)	(12.4)	(3.8)	(0.00)			
5. การปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ	110	34	39	2	0	4.36	.849	มากที่สุด
	(59.5)	(18.4)	(21.1)	(1.1)	(0.0)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**3.99**	**.619**	**มาก**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	45	108	26	6	0	4.04	.718	มาก
	(24.3)	(58.4)	(14.1)	(3.2)	(0.0)			
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	74	70	37	4	0	4.16	.816	มาก
	(40.0)	(37.8)	(20.0)	(2.2)	(0.0)			

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	44	100	27	14	0	3.94	.829	มาก
	(23.8)	(54..1)	(14.6)	(7.6)	(0.0)			
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	34	110	37	4	0	3.94	.685	มาก
	(18.4)	(59.5)	(20.0)	(2.2)	(0.0)			
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	53	85	38	9	0	3.98	.831	มาก
	(28.6)	(45.9)	(20.5)	(4.9)	(0.00)			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	45	82	49	9	0	3.88	.832	มาก
	(24.3)	(44.3)	(26.5)	(4.9)	(0.00)			
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	43	92	34	16	0	3.88	.866	มาก
	(23.2)	(49.7)	(18.4)	(8.6)	(0.0)			
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	62	89	21	13	0	4.08	.853	มาก
	(33.5)	(48.1)	(11.4)	(7.0)	(0.00)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.03**	**.596**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core Competencies)อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.07)และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.99)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.10) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.06) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.08)และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย4.04) ตามลำดับ

จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						**4.04**	**.583**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	44	99	37	5	0	3.98	.741	มาก
	(30.8)	(53.5)	(20.0)	(2.7)	(0.0)			
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	57	99	22	7	0	4.11	.754	มาก
	(18.30)	(53.5)	(11.9)	(3.8)	(0.0)			
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	23	123	35	4	0	3.89	.625	มาก
	(12.4)	(66.5)	(18.9)	(2.2)	(0.0)			
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	38	102	36	9	0	3.91	.768	มาก
	(20.5)	(55.1)	(19.5)	(4.9)	(0.0)			
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	82	73	30	0	0	4.28	.728	มากที่สุด
	(44.3)	(39.5)	(16.2)	(0.0)	(0.0)			
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						**4.05**	**.568**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	70	74	37	4	0	4.14	.806	มาก
	(37.8)	(40.0)	(20.0)	(2.2)	(0.0)			
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	43	115	20	7	0	4.05	.702	มาก
	(23.2)	(62.2)	(10.8)	(3.8)	(0.0)			
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	52	99	26	8	0	4.05	.771	มาก
	(28.1)	(53.5)	(14.1)	(4.3)	(0.0)			
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	44	96	38	7	0	3.96	.772	มาก
	(23.8)	(51.9)	(20.5)	(3.8)	(0.0)			
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	31	114	39	1	0	3.95	.632	มาก
	(16.8)	(61.6)	(21.1)	(0.5)	(0.00)			
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	59	97	24	5	0	4.14	.736	มาก
	(31.9)	(52.4)	(13.0)	(2.7)	(0.0)			
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	70	79	29	7	0	4.15	.818	มาก
	(37.8)	(42.7)	(15.7)	(3.8)	(0.0)			
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	32	129	4	20	0	3.94	.791	มาก
	(17.3)	(69.7)	(2.2)	(10.8)	(0.0)			
รวมระดับความพึงพอใจ						**4.04**	**.537**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.04) จำแนกเป็นความพึงพอใจในสมรรถนะหลัก (Core

Competencies)อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 4.04) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) และ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.03**	**.597**	**4.08**	**.573**	**-.543**	**.588**
1. การทำงานเป็นทีม	4.06	.701	4.06	.701	.154	.878
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.15	.751	4.28	.760	-1.174	.242
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.95	.870	4.05	.808	-1.174	.433
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.90	.712	3.94	.689	-.392	.696
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.09	.879	4.07	.845	.148	.883
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.71**	**.479**	**3.75**	**.429**	**-.500**	**.618**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	.774	3.89	.828	.094	.925
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.89	.808	4.02	.629	-1.267	.207
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.81	.584	3.74	.526	.791	.430
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.03	.850	4.10	.684	-.610	.542

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.15	.810	4.16	.773	-.148	.883
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.91	.768	3.86	.790	.465	.642
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.51	.773	3.65	.722	-1.256	.211
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.18	.917	3.24	.887	-.417	.677
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.06	.889	3.07	.767	-.126	.900
รวม	**3.87**	**.497**	**3.91**	**.473**	**-.561**	**.576**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิต ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.88**	**.620**	**3.89**	**.587**	**-.100**	**.920**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	.669	3.89	.593	.855	.394
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.97	.823	3.94	.788	.234	.815
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.76	.802	3.81	.712	-.477	.634

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.06	.778	4.16	.746	-.965	.336
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.66	.958	3.65	.913	.070	.337
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**.543**	**3.69**	**.413**	**-.978**	**.329**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.90	.568	3.84	.449	.836	.404
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	.714	3.89	.538	-1.971	.050*
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.64	.776	3.75	.596	-1.149	.252
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.58	.723	3.67	.554	-.962	.338
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.63	.792	3.73	.784	-.922	.358
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.32	1.045	3.30	.948	.131	.896
รวม	**3.75**	**.532**	**3.79**	**.463**	**-.532**	**.595**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน อาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)“ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นพบว่า การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (sig = 0.050) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.86**	**.605**	**3.90**	**.510**	**-.458**	**.647**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.98	.758	4.03	.699	-.501	.617
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.06	.876	4.09	.737	-.303	.762
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.00	.816	4.09	.631	-.869	.386
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.68	.796	3.66	.691	.202	.841
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.59	.672	3.62	.585	-.299	.765
สมรรถนะทั่วไป	**3.84**	**.566**	**3.85**	**.533**	**-.069**	**.945**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	.727	4.05	.795	-.256	.798
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.02	.742	4.02	.677	-.256	.798
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.08	.715	4.09	.678	-.129	.897
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.98	.727	4.04	.557	-.675	.500
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.00	.910	4.16	.640	-1.436	.153
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.98	.871	3.99	.860	-.098	.922
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.85	.917	3.90	.835	-.347	.729
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.82	.953	3.90	.848	-.595	.553
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.93	.855	3.96	.789	-.223	.824
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.92	.874	3.91	.805	.107	.915
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.66	.741	3.71	.706	-.491	.624
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.74	.965	3.69	.917	.346	.730

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะ แผนผังต่าง ๆ	3.47	.896	3.38	.822	.669	.505
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.51	.922	3.39	.974	.855	.393
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.68	.904	3.55	.804	1.079	.282
รวม	**3.85**	**.558**	**3.87**	**.502**	**-.277**	**.782**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.01**	**.602**	**4.01**	**.613**	**-.017**	**.679**
1. การทำงานเป็นทีม	4.13	.658	4.14	.629	-.204	.838
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.16	.815	4.06	.827	.804	.422
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.97	.702	3.94	.733	.262	.793
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.80	.819	3.91	.778	-.952	.343
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.89**	**.615**	**3.94**	**.551**	**-.670**	**.504**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	.743	3.85	.782	.466	.642
2. งานธุรการทั่วไป	3.75	.820	3.67	.732	.700	.485
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.88	.895	4.04	.865	-1.284	.201

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.95	.772	4.08	.702	-1.181	.239
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	3.90	.858	3.95	.698	-.443	.049*
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.81	.933	3.76	.875	.330	.741
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.07	.868	4.16	.886	-.749	.398
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	4.07	.799	4.19	.667	-1.088	.300
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.67	.840	3.80	.640	-1.224	.003*
รวม	**3.95**	**.577**	**3.98**	**.556**	**-.353**	**.724**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (sig = 0.049) และ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (sig = 0.003) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.03**	**.648**	**4.10**	**.623**	**-.787**	**0.626**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.06	.717	4.14	.736	-.818	.332
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.85	.851	3.94	.788	-.712	.226

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.88	.800	3.96	.789	-.248	.393
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.05	.801	4.07	.665	-.670	.201
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.32	.838	4.40	.862	-.787	.898
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.91**	**.649**	**4.06**	**.584**	**.104**	**-1.612**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.97	.780	4.10	.653	-1.301	.548
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.07	.868	4.24	.761	-1.410	.421
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.93	.855	3.95	.808	-.136	.421
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.88	.724	4.00	.645	-1.241	.022*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.88	.869	4.08	.786	-1.705	.269
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.80	.846	3.96	.815	-1.336	.213
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.74	.890	4.00	.829	-2.067	.064
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.03	.864	4.12	.845	-.713	.997
รวม	**3.97**	**.618**	**4.08**	**.573**	**-1.254**	**.279**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (sig = 0.022) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	เพศชาย		เพศหญิง		T	P Value
	$\overline{x}$	S.D.	$\overline{x}$	S.D.		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.99**	**.590**	**4.08**	**.576**	**-.969**	**.334**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.92	.731	3.92	.731	-1.108	.269
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.92	.731	3.92	.731	-1.171	.243
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.84	.641	3.94	.609	-1.057	.292
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.95	.741	3.88	.794	.691	.491
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.20	.730	4.35	.722	-1.366	.174
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.01**	**.576**	**4.08**	**.562**	**-.821**	**.894**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	.817	4.16	.799	-.527	.599
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.99	.780	4.10	.621	-1.109	.269
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.05	.801	4.06	.747	-.144	.886
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.94	.807	3.97	.742	-.227	.821
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.89	.668	4.00	.595	-1.223	.223
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.13	.785	4.14	.692	-.178	.859
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.05	.801	4.24	.826	-1.599	.225
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.93	.691	3.94	.876	-.054	.076
รวม	**4.00**	**.539**	**4.08**	**.534**	**-.961**	**.996**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก(Core Competencies)	**4.10**	**4.06**	**4.06**	**3.95**	**3.93**	**.351**	**.843**
1. การทำงานเป็นทีม	3.95	4.13	4.04	4.00	4.00	.503	.734
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.43	4.15	4.26	4.00	4.11	1.430	.226
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.13	4.00	3.98	4.00	3.67	.580	.678
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.93	3.91	3.98	3.86	3.78	.212	.932
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.13	4.12	4.06	3.91	4.11	.212	.932
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.75	3.72	3.70	3.70	3.83	.198	.939
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	3.88	3.94	3.86	3.89	.050	.995
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.10	3.97	3.91	3.86	4.22	1.866	.118
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.78	3.75	3.79	3.77	3.89	.143	.966
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.20	4.06	4.04	4.82	4.33	1.169	.326
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.15	4.16	4.16	4.18	4.67	1.200	.313

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.88	3.84	3.89	3.95	4.00	.159	.959
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.58	3.63	3.53	3.59	3.56	.115	.977
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.20	3.19	3.26	3.32	2.89	.398	.810
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.05	3.07	2.98	3.23	3.11	.349	.845
รวม	3.93	3.89	3.88	3.83	3.88	.158	.959

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.94	**3.90**	3.83	3.83	3.98	.276	.893
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	3.99	3.87	3.91	4.00	.328	.859
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.10	3.93	3.89	3.91	3.89	.445	.776

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.90	3.75	3.70	3.86	3.89	.514	.726
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.20	4.12	4.11	3.91	4.22	.568	.686
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.63	3.72	3.60	3.55	3.89	.343	.849
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.63	3.73	3.58	**3.60**	3.89	1.340	.257
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.80	3.91	3.85	3.91	3.78	.408	.803
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	3.88	3.68	3.64	4.22	2.110	.081
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.78	3.75	3.60	3.50	4.00	1.368	.247
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.60	3.64	3.62	3.55	3.89	.491	.742
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.70	3.75	3.62	3.50	3.89	.640	.634
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.10	3.46	3.13	3.50	3.56	1.599	.177
รวม	3.78	3.81	3.71	3.71	3.93	.638	.636

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.89**	**3.93**	**3.78**	**3.81**	**4.13**	**1.065**	**.375**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.93	4.06	3.89	4.09	4.33	1.031	.393
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.13	4.12	3.98	4.00	4.22	.376	.825
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.18	4.03	4.00	3.86	4.33	1.076	.370
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.68	3.76	3.53	3.59	3.89	.921	.453
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.58	3.69	3.51	3.50	3.89	1.195	.314
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.87**	**3.87**	**3.78**	**3.83**	**3.98**	**.338**	**.852**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	4.04	3.94	4.05	4.22	.404	.805
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.05	4.06	4.02	3.86	4.00	.337	.853
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.13	4.07	4.11	3.91	4.33	.685	.603
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.00	4.04	3.94	4.00	4.22	.448	.774
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.10	4.15	3.94	4.05	4.44	1.031	.392
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.13	3.97	3.96	3.68	4.33	1.336	.258
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.98	3.90	3.79	3.68	4.22	.883	.475
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.95	3.90	3.81	3.59	4.11	.832	.506
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.10	3.91	3.85	3.95	4.00	.548	.701
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.05	3.91	3.77	3.95	4.00	.665	.617

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.63	3.73	3.64	3.73	3.78	.239	.916
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.60	3.78	3.66	3.86	3.67	.401	.808
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.35	3.45	3.36	3.64	3.33	.507	.731
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.33	3.43	3.47	3.73	3.33	.682	.605
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.53	3.66	3.51	3.77	3.78	.590	.670
รวม	**3.88**	**3.90**	**3.78**	**3.82**	**4.06**	**.702**	**.592**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.03**	**4.02**	**3.96**	**4.00**	**4.19**	**.309**	**.872**
1. การทำงานเป็นทีม	4.18	4.16	4.06	4.14	4.11	.218	.928
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.05	4.15	4.04	4.23	4.11	.279	.891
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	4.00	3.93	3.91	3.82	4.44	1.363	.248
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.90	3.84	3.81	3.82	4.11	.320	.864
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.87**	**3.87**	**3.78**	**3.83**	**3.98**	**.338**	**.852**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	3.90	3.87	3.82	4.11	.349	.845
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.60	3.78	3.62	3.77	4.00	.843	.500
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.00	3.97	3.94	3.82	4.22	.368	.831
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.13	4.00	4.02	3.77	4.33	1.248	.292
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.90	4.03	3.83	3.77	4.11	.830	.508
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.68	3.81	3.74	3.91	4.00	.409	.802
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.18	4.07	4.19	3.95	4.22	.384	.820
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.25	4.12	4.13	3.95	4.11	.583	.676
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.65	3.82	3.68	3.73	3.89	.506	.731
รวม	**3.97**	**3.98**	**3.92**	**3.92**	**4.15**	**.359**	**.838**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.07	4.08	4.05	3.94	4.33	.618	.650
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.15	4.09	4.05	4.44	.805	.524
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.93	3.91	3.89	3.73	4.11	.402	.807
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.98	3.87	3.94	3.73	4.44	1.454	.218
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.03	4.03	4.02	4.05	4.22	.193	.942
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.45	4.40	4.30	4.18	4.44	.477	.753
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.99	4.01	3.99	3.77	4.25	1.106	.355
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.18	4.04	4.00	3.82	4.11	.937	.444
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.18	4.13	4.15	3.95	4.78	1.685	.155
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.90	4.00	3.94	3.64	4.44	1.710	.150
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.88	3.97	3.96	3.82	4.22	.681	.606
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.10	3.99	3.96	3.73	4.22	.916	.456
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.78	3.97	3.94	3.59	4.11	1.254	.290
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.00	3.87	3.91	3.50	4.11	1.446	.221

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	3.98	4.15	4.06	4.14	4.00	.305	.874
รวม	4.03	4.05	4.02	3.86	4.29	.907	.461

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.01**	**4.02**	**4.05**	**4.05**	**4.20**	**.220**	**.927**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.98	3.96	4.00	4.00	4.11	.099	.983
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.15	4.04	4.13	4.09	4.44	.600	.663
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.78	3.88	3.96	3.95	4.00	.602	.662
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.80	3.96	3.87	3.95	4.22	.676	.610

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อายุ					Anova	
	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ขึ้นไป	F	P Value
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.35	4.25	4.28	4.27	4.22	.676	.610
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.03	4.06	4.04	3.94	4.21	.378	.824
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	4.19	4.09	4.14	4.22	.213	.931
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.03	4.07	4.02	3.91	4.44	.986	.417
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.03	4.04	4.09	4.05	4.11	.048	.996
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.90	3.96	3.94	3.95	4.33	.593	.668
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.93	3.94	3.96	3.86	4.22	.534	.711
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.13	4.16	4.15	4.00	4.22	.245	.912
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.33	4.10	4.21	3.77	4.22	1.797	.131
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.88	4.03	3.89	3.86	3.89	.377	.825
รวม	4.02	4.04	4.04	3.99	4.20	.251	.909

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอายุกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.15**	**4.16**	**4.05**	**4.07**	**3.87**	**4.20**	**1.187**	**0.321**
1. การทำงานเป็นทีม	3.50	3.93	4.16	4.10	3.88	4.00	1.134	.344
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.75	4.53	4.21	4.23	3.88	4.00	1.976	.084
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.25	4.27	3.95	3.98	3.96	4.00	.404	.846
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.00	3.87	4.00	3.95	3.71	4.00	.562	.729
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.25	4.20	3.95	4.10	3.96	5.00	.510	.768
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.78**	**3.75**	**3.67**	**3.74**	**3.69**	**3.89**	**.149**	**.980**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	3.73	3.79	3.93	3.88	4.00	.274	.927
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.25	4.13	4.11	3.95	3.71	4.00	1.047	.392
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.50	3.67	3.79	3.80	3.75	4.00	.382	.860
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.50	4.27	3.95	4.08	3.92	4.00	.741	.594
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.50	4.20	4.00	4.11	4.42	4.00	.907	.478
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.00	4.00	3.63	3.89	3.92	4.00	.494	.781
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.25	3.60	3.58	3.61	3.54	3.00	.315	.904
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.00	3.13	3.11	3.26	3.08	4.00	.442	.818
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.25	3.00	3.11	3.06	3.04	4.00	.325	.898
รวม	**3.96**	**3.95**	**3.86**	**3.91**	**3.78**	**4.04**	**.357**	**.877**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า(Front Office)“ไม่แตกต่างกัน”ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.75**	**3.96**	**3.78**	**3.89**	**3.94**	**4.00**	**.250**	**.939**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	3.73	3.89	3.95	4.00	4.00	.758	.581
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.00	4.07	3.95	3.93	3.96	4.00	.075	.996
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.00	4.00	3.74	3.74	3.92	4.00	.574	.720
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.25	4.40	4.00	4.10	4.08	4.00	.550	.738
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.00	3.60	3.32	3.71	3.75	4.00	1.083	.371
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.58**	**3.70**	**3.48**	**3.69**	**3.62**	**4.17**	**.944**	**.454**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.75	3.87	3.58	3.91	3.88	4.00	1.466	.203
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.93	3.63	3.83	3.63	5.00	1.646	.150
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.00	3.80	3.63	3.70	3.58	4.00	.423	.832

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.75	3.67	3.47	3.65	3.58	4.00	.369	.870
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.50	3.80	3.53	3.71	3.63	3.00	.465	.802
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	2.50	3.13	3.05	3.36	3.42	5.00	1.607	.161
รวม	**3.67**	**3.83**	**3.63**	**3.79**	**3.78**	**4.08**	**.491**	**.783**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.00**	**3.92**	**3.64**	**3.90**	**3.90**	**4.40**	**.965**	**.441**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.00	3.63	4.02	4.17	5.00	1.666	.145
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.25	4.20	3.79	4.07	4.17	5.00	.915	.473
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.25	4.20	3.74	4.11	3.88	4.00	1.342	.249
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.60	3.53	3.69	3.67	4.00	.377	.864
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.50	3.60	3.53	3.61	3.63	4.00	.169	.974
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.82**	**3.89**	**3.58**	**3.89**	**3.80**	**4.27**	**1.233**	**.295**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.13	3.58	4.10	4.04	4.00	1.610	.160
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.00	4.13	3.68	4.07	3.96	4.00	1.117	.353
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.25	4.07	3.68	4.16	4.04	4.00	1.616	.158
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.00	4.07	3.84	4.04	3.92	5.00	.913	.474
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.25	4.33	3.79	4.11	4.00	5.00	1.237	.294
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	4.00	4.00	3.79	4.06	3.71	5.00	1.143	.339
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.00	4.13	3.53	3.91	3.79	4.00	.972	.436
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.00	4.00	3.47	3.98	3.46	4.00	2.237	.053
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.25	4.13	3.74	3.96	3.88	4.00	.551	.737
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.25	4.07	3.63	3.91	4.00	4.00	.711	.616

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.75	3.60	3.47	3.74	3.63	4.00	.569	.724
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.50	3.67	3.53	3.71	3.92	4.00	.438	.822
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.00	3.27	3.11	3.48	3.50	4.00	1.071	.378
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	2.75	3.20	3.37	3.52	3.38	4.00	.917	.471
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.25	3.53	3.47	3.60	3.83	5.00	1.132	.345
รวม	**3.91**	**3.90**	**3.61**	**3.89**	**3.85**	**4.33**	**1.151**	**.335**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก	**4.12**	**4.00**	**3.83**	**4.02**	**4.07**	**4.25**	**.459**	**.806**
1. การทำงานเป็นทีม	4.00	4.13	4.00	4.14	4.25	4.00	.362	.874
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.25	3.93	3.84	4.13	4.25	5.00	.958	.445
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	4.00	3.93	3.84	3.98	3.92	4.00	.130	.985
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.25	4.00	3.63	3.85	3.88	4.00	.597	.703
สมรรถนะทั่วไป	**4.00**	**3.98**	**3.65**	**3.96**	**3.84**	**4.56**	**1.293**	**.269**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	3.87	3.63	.597	3.89	5.00	.869	.503
2. งานธุรการทั่วไป	3.50	3.60	3.53	3.75	3.67	5.00	.983	.430
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	4.25	4.00	3.63	4.00	3.96	4.00	.666	.650
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	4.25	4.27	3.74	4.06	3.88	4.00	1.231	.296
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.00	4.07	3.63	3.97	3.83	4.00	.786	.561
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.50	3.67	3.47	3.84	3.83	5.00	1.043	.394
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.75	4.33	3.84	4.12	4.04	5.00	1.220	.301
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	4.50	4.27	3.89	4.19	3.88	4.00	1.460	.205
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.50	3.80	3.53	3.80	3.54	5.00	1.534	.181
รวม	**4.06**	**3.99**	**3.74**	**3.99**	**3.95**	**4.40**	**.793**	**.556**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

“ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก	**4.20**	**4.29**	**3.69**	**4.11**	**3.97**	**4.60**	**2.164**	**.060**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.33	3.68	4.13	4.13	5.00	1.979	.084
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.25	4.07	3.42	3.96	3.79	4.00	1.829	.109
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.25	4.07	3.68	3.96	3.75	4.00	.855	.513
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.00	4.20	3.74	4.11	3.92	5.00	1.532	.182
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.50	4.80	3.95	4.39	4.25	5.00	1.991	.082
สมรรถนะทั่วไป	**4.31**	**4.21**	**3.64**	**4.04**	**3.75**	**4.62**	**3.055**	**.011***
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.75	4.33	3.63	4.07	3.92	4.00	2.822	.018*
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.50	4.47	3.89	4.17	4.00	5.00	1.380	.234
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.00	4.07	3.63	4.01	3.71	5.00	1.488	.196
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.00	4.07	3.53	4.00	3.83	5.00	2.361	.042*
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.75	4.33	3.63	4.04	3.63	4.00	3.070	.011*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.00	4.00	3.68	3.94	3.58	5.00	1.416	.221
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.50	4.27	3.37	3.96	3.50	4.00	3.716	.003*
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.00	4.13	3.79	4.16	3.83	5.00	1.343	.248
รวม	**4.26**	**4.25**	**3.67**	**4.08**	**3.86**	**4.61**	**2.786**	**.019***

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “แตกต่างกัน” (sig = 0.019) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ที่ “แตกต่างกัน” (sig = 0.011)ในประเด็น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ (sig = 0.018) การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (sig = 0.042) การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (sig = 0.011) และการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (sig = 0.003) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.20**	**4.21**	**3.70**	**4.06**	**4.02**	**4.60**	**1.843**	**.107**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	4.20	3.74	3.97	4.08	4.00	.877	.497
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	4.40	3.74	4.15	3.96	5.00	2.189	.057
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.93	3.42	3.95	3.92	4.00	2.526	.031*
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.75	3.93	3.63	3.95	3.92	5.00	1.008	.415
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.50	4.60	4.00	4.29	4.21	5.00	1.480	.198

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	ระดับการศึกษา						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.22**	**4.14**	**3.80**	**4.10**	**3.85**	**4.62**	**1.892**	**.098**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.25	4.20	3.84	4.19	4.00	5.00	1.010	.413
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.25	4.13	3.84	4.10	3.83	5.00	1.396	.228
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.00	4.13	3.74	4.11	3.96	5.00	1.172	.325
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.25	4.00	3.63	4.02	3.75	5.00	1.731	.130
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.25	4.00	3.58	4.01	3.83	4.00	1.927	.092
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.25	4.27	3.95	4.16	4.04	5.00	.730	.602
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.75	4.47	3.89	4.19	3.83	4.00	2.090	.069
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.75	3.93	3.95	4.02	3.54	4.00	1.511	.189
รวม	**4.21**	**4.18**	**3.75**	**4.08**	**3.93**	**4.61**	**1.957**	**.087**

A=มัธยมศึกษาตอนปลาย B=อาชีวศึกษา C=อนุปริญญา D=ปริญญาตรี E=ปริญญาโท F=สูงกว่าปริญญาโท

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (sig = 0.031) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	3.88	4.11	4.14	4.13	4.15	1.880	.116
1. การทำงานเป็นทีม	3.97	4.07	4.12	4.05	4.06	.362	.836
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.93	4.30	4.37	4.35	4.35	3.184	.015*
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.76	4.10	4.12	4.10	4.18	1.898	.113
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.86	3.93	3.95	4.00	3.88	.204	.936
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.90	4.13	4.15	4.15	4.29	1.089	.363
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.65	3.77	3.79	3.72	3.75	.777	.541
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	3.77	3.87	4.00	3.65	1.044	.386
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.78	4.07	4.03	4.10	3.94	1.470	.213
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.74	3.83	3.77	3.75	3.82	.179	.949
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.84	4.07	4.15	4.15	4.47	2.729	.031*
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.02	4.10	4.23	4.10	4.53	1.631	.168
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.66	4.00	4.05	3.65	4.12	3.071	.018*
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.41	3.70	3.68	3.60	3.59	1.203	.311
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.29	3.27	3.23	3.10	2.88	.799	.527
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.10	3.13	3.10	3.00	2.76	.700	.593
รวม	3.77	3.94	3.96	3.92	3.95	1.482	.209

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร(sig = 0.015) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป(sig = 0.031) และการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน (sig = 0.018) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.70**	**4.01**	**3.90**	**4.01**	**4.09**	**2.447**	**.048***
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.84	3.97	3.90	4.05	4.06	.676	.610
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.76	4.10	3.90	4.20	4.24	2.224	.068
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.55	3.90	3.92	3.85	3.88	2.177	.073
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.83	4.30	4.20	4.20	4.35	3.336	.012*
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.53	3.77	3.60	3.75	3.94	.852	.494
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.58**	**3.72**	**3.66**	**3.76**	**3.75**	**.901**	**.464**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.83	3.93	3.80	4.05	3.88	1.128	.345
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.72	3.83	3.82	3.90	3.82	.366	.833

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.52	3.73	3.83	3.80	3.65	1.764	.138
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.52	3.70	3.65	3.60	3.82	.953	.435
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.60	3.73	3.65	3.85	3.76	.469	.758
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.29	3.40	3.18	3.35	3.59	.646	.630
รวม	**3.64**	**3.86**	**3.78**	**3.88**	**3.92**	**1.955**	**.103**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ที่ “แตกต่างกัน” (0.048) ในประเด็น การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (sig = 0.012) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.76**	**3.91**	**3.90**	**3.99**	**4.03**	**1.279**	**.280**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.95	4.13	4.00	4.10	3.88	.525	.718
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.88	4.03	4.13	4.20	4.47	2.161	.075
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.86	4.10	4.10	4.05	4.41	2.199	.071
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.52	3.67	3.75	3.75	3.82	1.034	.391
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.59	3.63	3.53	3.85	3.59	.993	.413
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.70**	**3.86**	**3.90**	**3.90**	**4.05**	**1.903**	**.112**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	3.93	4.10	4.15	4.12	.521	.720
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.83	4.07	4.10	4.10	4.24	1.788	.133
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	3.88	4.03	4.25	4.05	4.35	2.927	.022*
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.83	4.13	4.07	4.10	4.12	1.810	.129
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.86	4.10	4.20	4.20	4.29	1.956	.103
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.84	4.07	4.03	4.10	4.00	.582	.676
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.69	3.90	3.88	4.00	4.29	1.774	.136
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.79	3.73	3.88	3.95	4.12	.635	.638
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.71	3.90	4.08	4.00	4.29	2.554	.041*
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.69	3.90	4.00	4.00	4.29	2.192	.072

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.55	3.83	3.72	3.70	3.76	.892	.470
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.57	3.70	3.75	3.80	4.00	.804	.524
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.43	3.43	3.42	3.45	3.35	.036	.998
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.31	3.50	3.57	3.30	3.59	.772	.544
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.55	3.63	3.53	3.70	3.94	.888	.472
รวม	**3.73**	**3.89**	**3.90**	**3.95**	**4.04**	**1.684**	**.156**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการส่งเสริมสินค้าและการบริการ(sig = 0.022) และการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (sig = 0.041) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.85**	**4.05**	**4.07**	**4.12**	**4.16**	**1.599**	**.177**
1. การทำงานเป็นทีม	3.98	4.30	4.13	4.20	4.29	1.651	.163
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	3.95	4.10	4.17	4.20	4.35	1.070	.373
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.74	3.97	4.03	4.15	4.12	2.106	.082
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.74	3.83	3.93	3.95	3.88	.515	.725
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.82**	**3.91**	**3.94**	**4.04**	**4.05**	**.833**	**.506**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	3.83	3.88	3.90	3.76	.126	.973
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.84	3.63	3.62	3.80	3.59	.902	.464
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.95	3.83	3.98	4.10	4.00	.298	.879
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.81	4.07	4.05	4.30	4.24	2.383	.053
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.72	3.90	3.98	4.10	4.24	2.040	.091
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.66	3.80	3.82	3.80	4.06	.711	.585
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.88	4.17	4.23	4.30	4.24	1.674	.158
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.93	4.17	4.13	4.35	4.47	2.537	.042*
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.71	3.80	3.73	3.70	3.82	.144	.965
รวม	**3.84**	**3.98**	**4.00**	**4.08**	**4.10**	**1.284**	**.278**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ.....
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

“ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน”ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (sig = 0.042) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.87**	**4.13**	**4.16**	**4.18**	**4.18**	**2.178**	**.073**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.02	4.23	4.15	4.15	3.94	.734	.570
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.76	3.90	3.98	4.05	3.88	.755	.556
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.66	3.93	4.07	4.00	4.18	2.724	.031*
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.81	4.10	4.17	4.15	4.35	2.906	.023*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.10	4.47	4.42	4.55	4.65	2.307	.060
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.83**	**4.01**	**4.10**	**4.07**	**3.98**	**1.510**	**.201**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	3.78	4.07	4.18	4.15	4.24	3.146	.016*
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.00	4.20	4.28	4.15	4.18	.919	.454
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.76	3.97	4.02	4.15	4.00	1.179	.322
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.90	3.93	3.98	4.00	3.88	.184	.946
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.74	4.00	4.13	4.15	4.06	2.002	.096
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.67	4.03	4.00	3.95	3.82	1.542	.192

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	อาชีพ					Anova	
	A	B	C	D	E	F	P Value
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.69	3.83	3.83	3.85	3.94	1.458	.217
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.12	4.07	4.12	4.15	3.76	.672	.612
รวม	**3.85**	**4.07**	**4.13**	**4.12**	**4.09**	**1.962**	**.102**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ.....
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย(sig = 0.031)และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน(sig = 0.023)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ (sig = 0.016) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	อาชีพ						Anova	
	A	B	C	D	E	F	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.87**	**4.05**	**4.16**	**4.07**	**4.15**	**4.17**	**2.385**	**.053**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.69	4.10	4.13	4.10	4.12	4.21	3.528	.008*
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.81	4.27	4.28	4.10	4.29	4.29	3.890	.005*
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.78	3.87	3.98	3.95	3.94	4.07	.901	.464
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.83	3.97	3.90	4.05	4.00	4.29	.428	.788
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.16	4.33	4.37	4.30	4.29	4.00	.681	.606
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.89**	**4.00**	**4.18**	**4.05**	**4.16**	**4.11**	**2.163**	**.075**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	4.13	4.30	4.00	4.35	4.29	1.893	.114
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.93	3.97	4.18	4.00	4.18	4.07	1.234	.298
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.86	4.00	4.20	4.05	4.29	3.86	1.922	.109
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.86	3.90	4.07	4.00	3.94	4.07	.575	.681
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.86	3.83	4.10	3.95	3.88	4.36	1.442	.222
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.97	4.10	4.20	4.25	4.41	4.07	1.650	.164
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.84	4.13	4.33	4.30	4.35	4.14	3.370	.011*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.86	3.93	4.05	3.85	3.88	4.00	.511	.728
รวม	**3.87**	**4.05**	**4.16**	**4.07**	**4.15**	**4.13**	**2.385**	**.053**

A=รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ B=พนักงานประจำ C=นักธุรกิจ D=เกษตรกร E=นักเรียน/นักศึกษา F=อื่นๆ
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านอาชีพกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการ

ท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็น การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (sig = 0.008) และการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (sig = 0.005) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (sig = 0.011) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.04**	**4.04**	**4.19**	**4.00**	**.330**	**.804**
1. การทำงานเป็นทีม	3.94	4.10	4.00	4.00	.693	.557
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.28	4.16	4.47	4.00	1.066	.365
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.00	3.99	4.12	4.00	.112	.953
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.88	3.92	4.00	4.00	.136	.938
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.10	4.03	4.35	4.00	.692	.558
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.70**	**3.72**	**3.86**	**3.89**	**.629**	**.597**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	3.91	4.00	4.50	.715	.544
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.98	3.91	4.18	4.00	.680	.566
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.68	3.80	3.76	4.50	1.744	.160

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.06	4.02	4.41	4.50	1.536	.207
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.06	4.15	4.53	4.00	1.563	.200
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.92	3.85	4.00	3.50	.379	.768
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.52	3.61	3.59	3.50	.183	.908
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.24	3.21	3.12	3.50	.146	.932
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.08	3.04	3.18	3.00	.138	.937
รวม	**3.87**	**3.88**	**4.02**	**3.94**	**.479**	**.697**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.92**	**3.85**	**4.01**	**3.90**	**.436**	**.727**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.88	3.94	3.94	4.00	.118	.950
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.08	3.88	4.00	4.50	1.073	.362
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.84	3.74	4.00	3.50	.768	.513
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.16	4.07	4.29	4.00	.524	.666
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.66	3.63	3.82	3.50	.231	.875
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.67**	**3.63**	**3.81**	**3.83**	**.762**	**.517**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.82	3.89	3.82	4.00	.290	.832
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.82	3.74	4.12	4.00	1.871	.136
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.80	3.61	3.88	4.50	2.333	.076
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.66	3.59	3.82	3.50	.760	.518
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.64	3.67	3.82	4.00	.341	.796
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.26	3.32	3.41	3.00	.167	.918
รวม	**3.79**	**3.74**	**3.91**	**3.87**	**.633**	**.594**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.90**	**3.83**	**4.16**	**3.70**	**1.861**	**.138**
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.98	3.98	4.24	4.00	.622	.601
2.การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.08	4.03	4.47	3.50	1.885	.134
3.การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.16	3.96	4.35	4.00	2.051	.108
4.การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.72	3.61	3.94	3.50	1.110	.347
5.การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.56	3.59	3.82	3.50	.802	.494
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.81**	**3.83**	**4.07**	**3.87**	**1.213**	**.306**
1.การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	4.02	4.29	4.50	1.012	.389
2.สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.02	3.99	4.12	5.00	1.464	.226
3.การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.10	4.03	4.35	4.50	1.302	.275
4.การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.98	3.99	4.24	4.00	.762	.517
5.การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.02	4.06	4.47	4.00	1.551	.203

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
6.การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.98	3.93	4.29	4.50	1.119	.343
7.การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.84	3.84	4.24	4.00	1.084	.357
8.การจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.72	3.87	4.24	3.50	1.521	.211
9.การนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.88	3.93	4.29	3.50	1.350	.260
10. การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.86	3.89	4.29	3.50	1.453	.229
11.การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.70	3.66	3.88	3.00	1.066	.365
12.การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.58	3.76	3.94	2.50	1.905	.130
13.การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.46	3.40	3.41	4.00	.367	.777
14.การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.42	3.46	3.41	4.00	.249	.862
15.การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.60	3.59	3.82	3.50	.394	.757
รวม	**3.85**	**3.83**	**4.12**	**3.78**	**1.575**	**.197**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม(Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.01**	**3.98**	**4.26**	**3.87**	**1.141**	**.334**
1. การทำงานเป็นทีม	4.18	4.11	4.24	3.50	.923	.431
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	4.06	4.09	4.35	4.00	.580	.629
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.96	3.90	4.24	4.50	1.521	.211
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.84	3.81	4.24	3.50	1.561	.200
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.89**	**3.88**	**4.20**	**4.06**	**1.573**	**.198**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	3.87	4.18	3.50	1.312	.272
2.การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.58	3.72	3.94	4.00	1.083	.358
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.92	3.92	4.35	4.00	1.238	.297
4.การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.04	3.96	4.29	5.00	2.307	.078
5.การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	3.88	3.90	4.18	4.50	1.069	.364
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.72	3.77	4.06	4.00	.659	.578
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.24	4.02	4.47	4.00	1.785	.152
8.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.18	4.07	4.41	4.00	1.208	.308
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.70	3.73	3.94	3.50	.533	.660
รวม	**3.95**	**3.93**	**4.23**	**3.96**	**1.438**	**.233**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.08**	**4.02**	**4.38**	**3.90**	**1.604**	**.190**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.08	4.09	4.29	4.00	.439	.725
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.92	3.84	4.24	3.50	1.304	.275
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.94	3.84	4.29	3.50	2.007	.115
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.00	4.05	4.35	3.50	1.428	.236
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.44	4.28	4.71	4.00	1.526	.209
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	3.98	3.95	4.28	4.00	1.446	.231
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.16	3.95	4.29	4.00	1.835	.142
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.12	4.11	4.53	4.50	1.461	.227
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.86	3.92	4.29	4.00	1.215	.306
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.92	3.91	4.24	3.50	1.408	.242
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.98	3.93	4.35	4.00	1.282	.282
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.86	3.85	4.12	4.00	.521	.668

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
7.การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.96	3.78	4.29	3.50	2.068	.106
8.การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.00	4.10	4.12	4.50	.345	.793
รวม	4.03	3.98	4.33	3.95	1.674	.174

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.04**	**3.99**	**4.27**	**4.10**	**1.093**	**.353**
1.การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	3.95	4.18	4.00	.477	.699
2.การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.20	4.03	4.41	4.50	1.828	.144

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ตามกรอบอาเซียน	รายได้ต่อเดือน (US Dollar)				Anova	
	100-1,000	1001-2,000	2001-3,000	3001-4,000	F	P Value
3.การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.88	3.87	4.06	4.00	.471	.703
4.การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.82	3.91	4.18	4.00	.918	.433
5.การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.32	4.23	4.53	4.00	.978	.404
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.00**	**4.02**	**4.34**	**3.94**	**1.723**	**.164**
1.การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	4.10	4.41	4.00	.748	.525
2.การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.96	4.03	4.41	4.50	2.140	.097
3.การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.02	4.03	4.35	4.50	1.258	.290
4.การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	3.84	3.95	4.35	4.00	1.908	.130
5.การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.88	3.93	4.24	4.00	1.406	.243
6.การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.10	4.11	4.47	3.50	1.773	.154
7.การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.22	4.06	4.53	4.00	1.853	.139
8.การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	3.84	3.97	3.94	4.00	.336	.799
รวม	**4.02**	**4.01**	**4.30**	**4.02**	**1.524**	**.210**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**5.00**	**4.11**	**4.12**	**4.09**	**2.87**	**4.12**	**4.15**	**4.17**	**4.09**	**3.99**	**4.01**	**4.40**	**4.00**	**4.01**	**1.264**	**.235**
1. การทำงานเป็นทีม	5.00	4.11	4.13	4.11	3.67	4.31	4.00	4.13	4.11	3.87	4.00	4.00	4.50	3.93	.711	.761
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	5.00	3.78	4.38	4.28	2.67	4.38	4.13	4.50	4.33	4.29	4.00	4.00	4.00	4.21	1.605	.082
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	5.00	4.22	4.13	4.13	2.33	4.15	4.25	4.00	3.78	3.90	3.93	4.00	3.50	4.00	1.393	.161
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	5.00	3.78	3.88	3.91	2.67	3.77	3.88	4.00	4.00	3.87	4.20	5.00	4.50	3.93	1.454	.133
5. ต้องการพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	5.00	4.67	4.13	4.04	3.00	4.00	4.50	4.25	4.22	4.03	3.93	5.00	3.50	3.96	1.185	.291

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.56**	**3.74**	**3.65**	**3.81**	**2.85**	**3.77**	**3.74**	**3.82**	**3.73**	**3.71**	**3.80**	**3.22**	**3.83**	**3.69**	**1.706**	**.058**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	3.89	3.88	4.00	3.33	3.69	4.13	3.75	3.78	3.81	4.07	5.00	4.50	3.79	.620	.846
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	5.00	3.78	4.00	4.04	3.00	4.15	3.75	4.25	4.00	4.00	3.87	4.00	4.00	3.89	1.510	.112
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	5.00	4.00	4.00	3.81	3.00	3.77	4.00	3.75	3.78	3.65	3.60	3.00	4.00	3.75	1.825	.038*
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.00	4.11	4.13	4.15	2.67	4.15	4.13	4.50	4.22	4.10	3.80	4.00	4.00	4.07	1.823	.039*
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.00	4.00	4.00	4.17	2.67	4.31	4.25	4.63	4.33	4.16	4.20	4.00	4.50	4.18	1.874	.032*
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	5.00	3.89	3.75	3.96	3.00	3.92	3.75	4.13	4.00	3.84	3.87	2.00	3.50	3.86	1.123	.341

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	5.00	3.44	3.50	3.81	3.33	3.77	3.25	3.88	3.44	3.39	3.53	2.00	4.50	3.57	2.476	.003*
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.56	3.00	3.26	2.67	3.23	3.00	2.75	3.11	3.26	3.67	2.00	3.00	3.07	.934	.523
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	5.00	3.00	2.63	3.13	2.00	2.92	3.38	2.75	2.89	3.16	3.60	3.00	2.50	3.00	2.123	.013*
รวม	4.78	3.93	3.89	3.95	2.86	3.95	3.94	4.00	3.91	3.85	3.91	3.81	3.92	3.85	1.435	.141

A = American B=Australian C=British D=Chinese E=Denmark F=French G=German F=Indian =Japanese J=Korean K=Laos L=Singaporean M=Spanish N=Thai

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน”ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป(sig = 0.038)การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป (sig = 0.039) การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (sig = 0.032) การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (sig = 0.003) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (sig = 0.013) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.60**	**4.02**	**4.08**	**4.02**	**2.93**	**3.89**	**4.00**	**4.03**	**3.89**	**3.74**	**3.85**	**3.20**	**3.50**	**3.83**	**1.382**	**.167**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	4.22	4.13	4.02	3.33	4.00	4.13	3.88	3.89	3.68	3.93	3.00	4.00	3.82	1.477	.124
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.00	4.22	4.38	4.13	3.33	4.00	4.13	3.88	3.89	3.90	3.67	4.00	3.00	3.86	1.447	.137
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	5.00	3.78	3.75	3.96	2.67	3.85	3.75	3.88	3.56	3.71	3.93	3.00	3.00	3.75	1.250	.244
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	5.00	4.00	4.13	4.23	2.67	4.00	4.25	4.50	4.22	4.03	3.93	4.00	4.00	4.14	1.294	.216

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.00	3.89	4.00	3.77	2.67	3.62	3.75	4.00	3.89	3.39	3.80	2.00	3.50	3.57	1.239	.251
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.33**	**3.83**	**3.71**	**3.72**	**2.72**	**3.64**	**3.69**	**3.77**	**3.72**	**3.62**	**3.82**	**3.33**	**3.58**	**3.59**	**2.445**	**.004***
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	5.00	4.00	4.00	3.98	3.33	3.77	4.00	3.88	3.89	3.74	3.87	3.00	4.00	3.86	2.566	.002*
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	3.75	3.83	2.67	3.77	3.75	3.88	3.89	3.94	3.93	4.00	3.50	3.68	1.759	.049*
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	5.00	3.67	3.63	3.83	2.67	3.77	3.63	3.75	3.67	3.68	4.00	3.00	3.00	3.57	1.952	.024*
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.00	3.67	3.63	3.57	2.67	3.69	3.38	3.88	3.78	3.71	3.87	3.00	3.50	3.61	1.517	.109
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	4.00	3.44	3.88	3.74	2.67	3.62	3.88	4.00	3.78	3.55	3.73	4.00	4.50	3.68	1.199	.280

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.00	4.22	3.38	3.36	2.33	3.23	3.50	3.25	3.33	3.13	3.53	3.00	3.00	3.14	1.137	.329
รวม	**4.47**	**3.93**	**3.89**	**3.87**	**2.83**	**3.77**	**3.84**	**3.90**	**3.81**	**3.68**	**3.84**	**3.27**	**3.54**	**3.71**	**1.947**	**.025***

A = American B=Australian C=British D=Chinese E=Denmark F=French G=German F=Indian I=Japanese J=Korean K=Laos L=Singaporean M=Spanish N=Thai

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “แตกต่างกัน”(sig = 0.025) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ที่ “แตกต่างกัน” (sig = 0.004) ในประเด็นการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (sig = 0.002) การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (sig = 0.049) และการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ (sig = 0.024) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.40**	**4.02**	**3.88**	**3.93**	**3.00**	**3.86**	**4.05**	**4.08**	**4.00**	**3.85**	**3.93**	**3.40**	**3.90**	**3.81**	**1.929**	**.026***
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.11	3.88	4.09	3.33	3.85	4.13	4.13	4.11	4.06	4.07	3.00	4.50	3.93	1.229	.259
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.00	4.67	4.13	4.15	3.00	4.08	4.25	4.38	4.22	4.03	3.80	4.00	4.00	4.00	1.671	.066
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.00	4.00	4.13	4.02	3.00	4.08	4.00	4.50	4.33	4.00	4.27	3.00	4.00	4.07	1.805	.041*
5. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	5.00	3.78	3.50	3.70	2.67	3.69	4.00	3.75	3.67	3.61	4.07	3.00	3.50	3.54	1.688	.062
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	5.00	3.56	3.75	3.70	3.00	3.62	3.88	3.63	3.67	3.55	3.47	4.00	3.50	3.54	1.395	.160

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.67**	**4.08**	**3.88**	**3.92**	**2.76**	**3.86**	**3.96**	**4.03**	**3.89**	**3.75**	**3.88**	**2.87**	**3.77**	**3.80**	**1.848**	**.035***
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	4.25	4.13	3.00	3.92	4.38	4.13	4.00	3.90	4.07	3.00	4.50	4.00	.942	.515
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	5.00	4.33	4.25	4.15	3.33	4.08	4.38	4.00	3.89	3.84	4.00	2.00	3.50	3.89	1.864	.033*
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.00	4.33	4.00	4.13	3.00	4.23	4.00	4.38	4.22	4.00	4.20	2.00	3.50	4.04	1.771	.047*
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	5.00	4.33	3.88	4.09	3.00	4.08	3.88	4.25	4.11	4.00	4.07	3.00	4.00	3.93	2.270	.007*
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	5.00	4.33	3.88	4.21	2.67	4.23	3.75	4.38	4.00	4.23	3.93	3.00	4.50	4.00	2.336	.006*
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	5.00	4.00	4.13	4.04	2.67	4.00	4.00	4.13	4.11	4.03	3.93	2.00	4.00	3.86	1.156	.314

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	5.00	4.11	4.13	4.00	2.67	3.92	4.25	4.13	3.89	3.77	3.53	3.00	3.00	3.89	1.698	.060
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	5.00	3.89	3.88	3.87	2.33	4.08	3.50	4.25	4.00	3.81	4.00	2.00	4.00	3.93	1.790	.043*
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	5.00	4.22	3.88	3.94	2.67	4.08	4.00	4.25	3.89	3.87	3.87	3.00	4.00	4.00	.958	.499
10. การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.00	4.11	3.88	3.98	2.67	4.00	4.25	4.25	3.78	3.87	3.87	3.00	3.50	3.96	1.721	.055
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	5.00	3.67	3.50	3.68	2.67	3.54	3.88	4.00	3.89	3.65	3.87	3.00	4.00	3.71	1.558	.096
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	5.00	4.11	3.75	3.74	2.67	3.62	3.88	4.00	3.78	3.52	3.73	4.00	4.00	3.61	.839	.626
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	4.00	3.78	3.38	3.55	2.67	3.15	3.88	3.25	3.56	3.19	3.80	3.00	3.50	3.29	1.310	.206

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.00	3.78	3.50	3.53	2.67	3.38	3.50	3.63	3.67	3.16	3.67	3.00	3.50	3.36	.610	.854
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	5.00	4.22	3.88	3.70	2.67	3.62	3.88	3.50	3.56	3.45	3.60	4.00	3.00	3.50	1.428	.145
รวม	**4.53**	**4.05**	**3.88**	**3.92**	**2.88**	**3.86**	**4.00**	**4.05**	**3.94**	**3.80**	**3.90**	**3.13**	**3.83**	**3.81**	**1.914**	**.028***

A = American B=Australian C=British D=Chinese E=Denmark F=French G=German F=Indian I=Japanese J=Korean K=Laos L=Singaporean M=Spanish N=Thai

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) “แตกต่างกัน”(sig = 0.028) ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน”(sig = 0.026) ในประเด็นการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย(sig = 0.041)ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ที่ “แตกต่างกัน”(sig = 0.035) ในประเด็นสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น (sig = 0.033) การส่งเสริมสินค้าและการบริการ (sig = 0.047) การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (sig = 0.007) การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ (sig = 0.006) และการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (sig = 0.043) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.75**	**4.14**	**4.03**	**4.07**	**3.08**	**3.88**	**4.06**	**4.25**	**4.11**	**3.96**	**4.10**	**3.75**	**4.00**	**3.98**	**1.304**	**.209**
1. การทำงานเป็นทีม	5.00	4.33	4.25	4.21	3.33	4.00	4.25	4.38	4.22	4.00	4.13	3.00	4.50	4.14	1.638	.073
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	5.00	4.78	4.00	4.13	3.33	3.92	4.50	4.25	4.22	3.97	4.27	4.00	4.00	4.00	1.364	.176
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	5.00	3.78	4.00	4.02	2.67	3.85	3.88	4.25	4.11	3.94	4.13	4.00	3.50	3.93	1.508	.113
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	4.00	3.67	3.88	3.91	3.00	3.77	3.63	4.13	3.89	3.94	3.87	4.00	4.00	3.86	.604	.859

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.89**	**4.11**	**3.93**	**3.97**	**2.85**	**3.83**	**4.06**	**4.06**	**3.96**	**3.87**	**3.94**	**3.78**	**3.78**	**3.89**	**1.428**	**.145**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	4.00	3.75	3.89	2.67	3.69	4.13	3.88	3.89	3.97	4.00	4.00	3.50	3.75	.933	.525
2. งานธุรการทั่วไป	5.00	3.89	3.63	3.77	3.00	3.69	4.00	3.50	3.56	3.71	4.07	4.00	3.50	3.54	1.315	.203
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	5.00	3.78	4.00	4.06	3.00	3.92	4.00	4.13	4.00	3.94	4.00	3.00	4.50	3.96	.988	.468
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	5.00	4.00	4.13	4.15	3.33	3.92	4.00	4.38	4.11	4.00	3.80	4.00	3.50	4.04	1.405	.155
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	5.00	4.11	4.00	3.98	3.00	4.00	4.25	4.25	3.89	3.74	4.00	4.00	4.00	3.86	1.380	.168
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	5.00	4.33	3.88	3.83	2.33	3.62	4.00	4.00	4.00	3.58	3.87	3.00	4.00	3.79	1.622	.078
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	5.00	4.44	3.88	4.15	3.33	3.92	3.88	4.38	4.44	4.16	4.07	4.00	3.50	4.07	.707	.765

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	5.00	4.33	4.38	4.17	2.67	4.08	4.50	4.25	4.11	4.10	3.80	4.00	3.50	4.25	1.844	.036*
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	5.00	4.11	3.75	3.77	2.33	3.62	3.75	3.75	3.67	3.68	3.87	4.00	4.00	3.75	1.287	.220
รวม	**4.82**	**4.13**	**3.98**	**4.02**	**2.97**	**3.86**	**4.06**	**4.15**	**4.04**	**3.92**	**4.02**	**3.76**	**3.89**	**3.94**	**1.483**	**.122**

A = American B=Australian C=British D=Chinese E=Denmark F=French G=German F=Indian I=Japanese J=Korean K=Laos L=Singaporean M=Spanish N=Thai

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) “ไม่แตกต่างกัน”ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการจัดการคำติชมของลูกค้า (sig = 0.036) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.60	4.07	3.98	4.12	2.73	4.02	4.13	4.35	4.18	4.07	3.96	3.60	3.90	4.08	1.359	.178
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.00	4.00	3.88	4.17	3.33	4.08	4.00	4.25	4.11	4.19	4.07	3.00	4.50	4.07	.650	.820
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	5.00	3.67	3.75	3.98	2.67	3.77	3.88	4.13	4.00	3.90	3.93	3.00	4.00	3.89	.961	.495
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.00	3.67	3.88	3.91	2.33	3.92	3.88	4.38	4.11	3.87	4.00	4.00	3.50	4.00	1.344	.187

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	5.00	4.33	3.88	4.13	2.33	4.00	4.25	4.38	4.22	3.97	3.87	4.00	4.00	4.07	1.946	.025*
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	5.00	4.67	4.50	4.40	3.00	4.31	4.63	4.63	4.44	4.42	3.93	4.00	3.50	4.36	1.292	.217
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	4.38	3.99	3.80	4.01	2.88	3.98	3.83	4.20	4.06	4.07	3.95	3.63	3.94	3.98	1.069	.389
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	5.00	4.11	3.88	4.11	3.00	4.00	4.00	4.25	4.11	4.10	3.93	3.00	3.50	4.00	1.040	.417
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.00	4.00	4.00	4.11	2.67	4.15	3.88	4.50	4.33	4.29	4.20	4.00	4.50	4.21	1.109	.353
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	5.00	3.89	3.88	3.98	2.33	4.00	3.50	4.25	4.00	4.06	4.00	4.00	3.50	3.86	1.409	.153

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.00	4.11	3.75	3.91	3.33	3.85	4.00	4.13	4.11	3.97	3.87	4.00	4.00	3.96	.591	.869
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	5.00	3.78	3.88	3.98	2.67	4.00	3.88	4.38	4.11	4.03	3.73	3.00	4.50	4.11	1.228	.259
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	5.00	4.00	3.63	3.89	3.00	3.92	3.63	4.13	3.89	4.00	3.87	4.00	3.50	3.79	.709	.763
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.00	3.67	3.63	3.89	2.67	3.85	3.50	4.25	4.00	3.97	3.93	3.00	4.00	3.93	.915	.544
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.00	4.33	3.75	4.19	3.33	4.08	4.25	3.75	3.89	4.16	4.07	4.00	4.00	4.00	.560	.893
รวม	4.49	4.03	3.89	4.06	2.80	4.00	3.98	4.28	4.12	4.07	3.96	3.61	3.92	4.03	1.297	.214

A = American B=Australian C=British D=Chinese E=Denmark F=French G=German F=Indian I=Japanese J=Korean K=Laos L=Singaporean M=Spanish N=Thai

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน (sig = 0.025) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.33**	**4.09**	**3.93**	**4.08**	**2.87**	**3.86**	**4.10**	**4.30**	**4.20**	**4.05**	**3.99**	**3.80**	**4.10**	**4.04**	**1.372**	**.177**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.33	3.89	3.88	4.06	2.67	3.85	3.88	4.38	4.11	4.00	4.00	4.00	4.00	3.93	1.110	.353

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.33	4.11	3.88	4.11	2.67	4.00	4.00	4.50	4.44	4.29	3.93	3.00	4.50	4.11	1.757	.054
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.33	3.89	3.63	3.96	3.00	3.69	4.00	4.13	4.00	3.74	4.07	3.00	4.00	3.96	1.423	.153
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.33	4.11	3.88	3.91	3.00	3.69	4.38	4.13	4.11	3.84	3.80	5.00	3.50	3.89	1.095	.366
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.33	4.44	4.38	4.34	3.00	4.08	4.25	4.38	4.33	4.35	4.13	4.00	4.50	4.29	.976	.477
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.29**	**4.19**	**3.88**	**4.07**	**3.00**	**4.13**	**3.95**	**4.27**	**4.07**	**4.05**	**4.05**	**3.88**	**4.06**	**4.00**	**1.088**	**.373**

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	สัญชาติ														Anova	
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	F	P
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	4.56	3.75	4.11	3.00	4.15	4.25	4.38	4.22	4.16	4.27	4.00	4.00	4.04	.949	.504
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.33	4.33	3.88	4.02	3.00	4.15	4.00	4.25	4.00	4.00	4.13	4.00	4.50	4.04	.876	.580
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.33	4.56	3.88	4.17	3.00	4.15	3.75	4.25	4.22	4.06	3.80	3.00	3.50	3.96	1.481	.129
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.33	3.89	3.75	3.96	2.33	3.92	4.13	4.13	4.00	4.03	4.07	4.00	4.00	3.93	1.260	.242
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.33	3.67	3.75	3.96	2.67	4.00	3.75	4.13	3.89	3.97	4.20	3.00	4.50	4.00	1.973	.026*
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.33	4.56	4.00	4.17	3.33	4.08	4.13	4.38	4.11	4.03	4.27	5.00	4.00	4.04	.843	.614
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.33	4.00	4.25	4.23	3.00	4.23	3.88	4.50	4.22	4.19	3.93	4.00	3.50	4.14	.918	.536
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.33	4.00	3.75	3.94	3.67	4.31	3.75	4.13	3.89	3.94	3.73	4.00	4.50	3.89	.501	.922
รวม	**4.00**	**4.14**	**3.90**	**4.07**	**2.93**	**3.99**	**4.03**	**4.28**	**4.13**	**4.05**	**4.02**	**3.84**	**4.08**	**4.02**	**1.323**	**.203**

A = American B=Australian C=British D=Chinese E=Denmark F=French G=Germany H=Indian I=Japanese J=Korean K=Laos L=Singaporean M=Spanish N=Thai

จากข้อมูลข้างต้น การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างด้านสัญชาติกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน”ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) “ไม่แตกต่างกัน” ทางสถิติ ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ที่ “แตกต่างกัน” ในประเด็นการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (sig = 0.034) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 8

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

บทนี้เป็นการนำเสนอผลการสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสอบถาม(Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยว ซึ่งบุคลากรทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเป็นผู้ประเมินตนเอง (Self-Assessment) ว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) ในแต่ละด้านมากน้อยเพียงใด ผลการศึกษามีดังนี้

8.1 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานโดยภาพรวม ในระเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

8.1.1 แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พบว่าพนักงานในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ประกอบด้วย แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) มีความต้องการพัฒนาตนเองด้านต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	**4.72**	.472	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	**4.31**	.632	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.15	.719	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.01	.796	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.32	.834	มากที่สุด
รวม	**4.30**	**.476**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	.586	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.50	.660	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.05	.788	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.63	.588	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.34	.595	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.45	.599	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.24	.823	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	**4.71**	.640	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.46	.501	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**.314**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.37**	**.340**	**มากที่สุด**
2. ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.01	.736	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.45	.600	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	4.26	.673	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	4.13	.825	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	4.07	.673	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.45	.712	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.44	.773	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.33	.692	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	.903	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	3.91	1.000	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.84	1.027	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	4.23	.992	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดฝึกอบรม	3.94	.989	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	3.68	1.083	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	4.15	1.024	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการประชุม	4.15	.950	มาก
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.21	.939	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	**4.69**	.586	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	4.39	.743	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.42	.596	มากที่สุด
รวม	**4.19**	**.519**	**มาก**
3. หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.40	.826	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.75	.438	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.74	.553	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.13	.879	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.73	.447	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.48	.570	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.64	.520	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.38	.558	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.77	.463	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	**4.82**	.510	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.60	.594	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงาน	3.98	.801	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.25	.804	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.44	.934	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ	3.89	.782	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลผู้มึนเมา	4.30	.796	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	4.77	.519	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.49	.602	มากที่สุด
4. พนักงานต้อนรับ (Receptionist)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	4.29	.513	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.45	.672	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.16	.914	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.13	.959	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.31	.965	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.59	.625	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	**4.87**	.335	มากที่สุด
รวม	**4.40**	**.481**	**มากที่สุด**
5. **พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)**			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	4.22	.682	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	4.41	.595	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	**4.45**	.585	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	4.42	.828	มากที่สุด
รวม	**4.37**	**.407**	**มากที่สุด**
6. พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	4.18	.623	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	**4.40**	.680	มากที่สุด
รวม	**4.29**	**.568**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมความต้องการของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ซึ่งประกอบด้วย แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) มีความต้องการพัฒนาตนเอง ดังนี้

แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องการพัฒนาด้านสมรรถนะหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมาต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความ

หลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.31) ส่วนสมรรถนะทั่วไป พบว่า 3 อันดับแรกที่แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.64) และลำดับสุดท้ายคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป (4.63)

ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับต้องการพัฒนา ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.45) และถัดมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.44)

หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าต้องการพัฒนา ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน (เฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน (ค่าเฉลี่ย 4.77) ถัดมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.75)

พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน (ค่าเฉลี่ย 4.59) และถัดมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม (ค่าเฉลี่ย 4.42) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ตำแหน่ง พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) พบว่า ภาพรวม 3 อันดับที่พนักงานขนสัมภาระต้องการพัฒนา ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

8.1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ลาว เวียดนาม ประกอบด้วย แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	**3.60**	.669	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.40	.764	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.47	.769	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.33	.601	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.43	.563	มาก
รวม	**3.45**	**.450**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.70	.530	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	**4.00**	.823	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	3.33	.542	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.43	.673	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.50	.567	มาก
รวม	**3.39**	**.359**	**ปานกลาง**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**3.42**	**.267**	**มาก**
2. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.20	.708	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.40	.764	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการผลการดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ	3.47	.892	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	3.93	.861	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.37	1.025	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม	3.47	.812	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	3.60	.718	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.40	.718	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า	**4.27**	.861	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน	4.13	.853	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน	4.07	.821	มาก
12. ต้องการสมรรถนะพัฒนาด้านการการจัดการข้อกำหนดทางกฎหมายที่สอดคล้องกับธุรกิจ	3.53	.566	มาก
รวม	**3.65**	**.504**	**มาก**
3. ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.13	.724	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.47	.724	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.87	.724	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.30	.696	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.90	.915	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.57	.810	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.70	.788	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.17	.867	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	**4.27**	.778	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.30	.743	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดระบบการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.63	.551	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	**4.27**	.686	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน	4.07	.516	มาก
รวม	**3.74**	**.336**	**มาก**
4. หัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.10	.706	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.00	.689	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	**4.57**	.767	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.57	.673	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.57	.810	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.83	.693	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.33	.705	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน	4.30	.788	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.83	.526	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านตารางการทำงาน	3.87	.503	มาก
รวม	**4.00**	**.366**	**มาก**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด	3.87	.566	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า	3.93	.634	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	**4.40**	.558	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.70	.646	มาก
รวม	**3.97**	**.392**	**มาก**
6. พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า	4.10	.656	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	3.90	.602	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.70	.591	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ	**4.33**	.795	มากที่สุด
รวม	**4.00**	**.403**	**มาก**
7. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.83	.642	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง	**4.07**	.778	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน	**4.07**	.821	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย	2.80	.917	ปานกลาง
รวม	**3.69**	**.599**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมความต้องการของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ประกอบด้วย แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าภาพรวมต้องการพัฒนาด้านสมรรถนะหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะหลัก 3 อันดับแรกที่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.47) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่วนสมรรถนะทั่วไป พบว่า 3 อันดับแรกที่แผนกแม่บ้านต้องการมากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.13) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายซักรีด ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.17) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพัก ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Cleaner) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

8.1.3 แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ประกอบด้วย แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.13	.868	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)			
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	**4.23**	.699	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.04	.749	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.18	.800	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.15	.885	มาก
รวม	4.15	.471	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	.800	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.13	.856	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.11	.757	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.94	1.140	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.18	.676	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.82	1.108	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.97	.902	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.97	1.108	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.93	.944	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.07	.722	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.05	.837	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.12	.710	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.81	.830	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	**4.41**	.725	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.09	.847	มาก
รวม	**4.07**	**.283**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.11**	**.328**	**มาก**
2. ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.66	.574	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.83	.414	มากที่สุด
3.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	4.82	.500	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	4.81	.578	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	4.81	.551	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	**4.85**	.431	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.46	.759	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.71	.645	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.54	.687	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.77	.501	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.43	.840	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและดำเนินการฝึกอบรม	4.58	.684	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.48	.677	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	4.66	.475	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร	4.46	.769	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย	**4.85**	.395	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม	4.61	.611	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด	4.81	.509	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	4.55	.594	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.81	.413	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ	4.44	.675	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	4.67	.488	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
23. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ	4.58	.603	มากที่สุด
24. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร	4.63	.719	มากที่สุด
25. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเลือกระบบการบริการอาหาร	4.33	.808	มากที่สุด
26. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู	3.95	.562	มากที่สุด
27. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	4.32	.805	มากที่สุด
28. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.21	.946	มากที่สุด
29. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	4.32	1.009	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**.193**	**มากที่สุด**
3. พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	**4.74**	.730	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.32	.917	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	**4.74**	.532	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.29	.788	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	4.20	.642	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน เตรียมการและจัดแสดงบริการอาหารบุฟเฟต์	4.21	.799	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป	4.54	.708	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด	4.13	.914	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	4.02	.923	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.76	.913	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.13	.876	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนวิชประเภทต่างๆ	4.22	.757	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.07	.809	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่น ๆ	4.33	.770	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.00	.911	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.13	.602	มาก
รวม	**4.24**	**.291**	**มากที่สุด**
4. ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.22	.779	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.08	.927	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ	4.02	.915	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	3.37	.806	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.15	.565	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.18	.809	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	**4.34**	.921	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**.756**	**มากที่สุด**
5. พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.55	.630	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	**4.69**	.615	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	4.51	.720	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ	4.33	.852	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า	**4.75**	.618	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.65	.648	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย	4.26	.789	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	4.45	.606	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.23	.699	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.50	.779	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.15	.860	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	4.27	.847	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four	4.34	.762	มากที่สุด
14.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.26	.819	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอลด์	4.34	.809	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.57	.795	มากที่สุด
17.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.10	.913	มาก
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.09	.970	มาก
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง	4.19	.890	มาก
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.06	1.017	มาก
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ	4.14	.920	มาก
รวม	**4.37**	**.290**	**มากที่สุด**
6. ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตตี้โฟร์ (petits fours)	**4.32**	.842	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.18	.904	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์	4.08	1.040	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	3.60	1.156	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.15	.788	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก	3.82	.921	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	4.10	.872	มาก
รวม	**4.08**	**.637**	**มาก**
7. งานขนมปัง (Baker)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.12	1.948	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	**4.14**	.490	มาก
รวม	**3.98**	**.622**	**มาก**
8. ตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ	4.07	.319	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด	**4.11**	.349	มาก
รวม	**4.12**	**1.181**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมความต้องการของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ประกอบด้วย แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งแผนกผู้ผลิตอาหารต้องการพัฒนา ด้านสมรรถนะหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะหลัก 3 อันดับแรกที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.18) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ส่วนสมรรถนะทั่วไป พบว่า 3 อันดับแรกที่แผนกผู้ผลิตอาหาร ต้องการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.83) และลำดับสุดท้ายคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน (ค่าเฉลี่ย 4.82) ตามลำดับ

พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป (ค่าเฉลี่ย 4.54) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.22) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.69) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้าน

การดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ ตามลำดับ

ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตติ้ โฟร์ (petits fours) (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง (ค่าเฉลี่ย 4.18) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

งานขนมปัง (Baker) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งงานขนมปัง ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ (ค่าเฉลี่ย 4.12) ตามลำดับ

งานเนื้อ (Butcher) พบว่าภาพรวม 3 อันดับที่ตำแหน่งงานเนื้อ ได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

8.1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ประกอบด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.19	.855	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.05	.847	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.06	.726	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.14	.837	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	**4.20**	.669	มากที่สุด
รวม	**4.13**	**.420**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	.506	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป	4.61	.509	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.80	.837	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.32	.774	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.04	.914	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.13	.593	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.60	.561	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า	4.67	.591	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	**4.75**	.475	มากที่สุด
รวม	**4.18**	**.248**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.15**	**.268**	**มาก**
2. ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	3.67	1.118	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	4.46	.826	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.34	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	**4.81**	.414	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.56	.626	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.72	.523	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.95	.919	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.13	.844	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.50	.630	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.15	.687	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	3.56	.908	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนการประเมินผลงาน	3.66	.906	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	3.16	.594	มาก
รวม	**3.97**	**.312**	**มาก**
3. ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	3.41	1.277	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	4.34	.754	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	3.49	.995	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.71	.877	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	**4.56**	.745	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมต้นทุน	3.63	1.057	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.18	.762	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	3.62	1.101	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	3.13	.895	ปานกลาง
10. ต้องการพัฒนาด้านระบบการจัดการธุรกิจ	3.85	1.033	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดงานตามโอกาสพิเศษ	3.93	.887	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.11	.933	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	3.71	.821	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.38	.951	มาก
รวม	**3.79**	**.455**	**มาก**
4. ตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.21	1.239	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.45	.745	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	4.13	.925	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	4.10	.870	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	**4.74**	.515	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	3.88	.888	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	3.85	1.059	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	4.04	.924	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	4.13	.811	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า	4.48	.771	มากที่สุด
รวม	**4.10**	**.398**	**มาก**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	4.39	.727	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและการบริการค็อกเทล	4.13	.741	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	**4.51**	.630	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.30	.745	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	3.67	.884	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.47	.968	มาก
รวม	**4.08**	**.354**	**มาก**
6. พนักงานบริกร (Waiter)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ	**3.90**	.958	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.75	1.044	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	3.43	1.096	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	3.25	.982	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	3.13	1.015	มาก
รวม	**3.49**	**.560**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมความต้องการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ประกอบด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) พบว่าภาพรวมที่แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องการพัฒนาในด้านสมรรถนะหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะหลัก 3 อันดับแรกที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก คือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ

ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.19) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนสมรรถนะทั่วไป พบว่า 3 อันดับแรกที่แผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.68) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.61) ตามลำดับ

ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.81) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.72) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม ต้องการพัฒนา3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร (ค่าเฉลี่ย 4.34) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริกร ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.48) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ส่วน พนักงานบริกร (Waiter) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งพนักงานบริกร ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และลำดับที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

8.1.5 กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.03	.800	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.30	.723	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.18	.781	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.90	.841	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	**4.37**	.740	มากที่สุด
รวม	**4.15**	**.388**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.60	.709	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.30	.853	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.35	.834	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.95	1.037	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	**4.70**	.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.40	.591	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.65	.580	มากที่สุด
รวม	**4.42**	**.296**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.29**	**.263**	**มากที่สุด**
2. ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.97	.974	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ	3.80	1.285	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ	4.60	.955	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	**4.83**	.501	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า	4.52	.751	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ	4.80	.516	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ	4.60	.778	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการและนำเสนอผลงาน	4.10	.810	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค	4.30	.648	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	4.10	.900	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม	4.70	.516	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด	4.80	.405	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.73	.506	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม	4.17	.636	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	4.40	.810	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	4.50	.641	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.08	.797	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการความหลากหลายของที่ทำงาน	3.80	.791	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล	3.55	1.176	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	3.70	.966	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน	3.48	1.132	มาก
รวม	**4.26**	**.237**	**มากที่สุด**
3. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	4.65	.770	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	4.30	.648	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน	4.10	.810	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	4.30	.723	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5.ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์	**4.80**	.405	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	4.60	.778	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตแผ่นพับและเครื่องมือด้านการตลาด	3.93	.797	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์	4.40	.672	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์	4.13	.723	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์	4.47	.640	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.33	.730	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	4.58	.549	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา	4.70	.516	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	.716	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	4.50	.599	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน	4.60	.778	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการติดตามผลงานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.10	.810	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.73	.452	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.10	.810	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต	4.58	.594	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาด้านการรู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.27	.679	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	4.78	.423	มากที่สุด
รวม	**4.43**	**.220**	**มากที่สุด**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า	**4.80**	.405	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง	4.60	.591	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.20	.758	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	**4.80**	.405	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	4.40	.672	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	4.50	.716	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	4.60	.778	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้	**4.80**	.405	มากที่สุด
รวม	**4.59**	**.264**	**มากที่สุด**
4. ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการรับและดำเนินการสำรองต่างๆ	4.28	.716	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์	4.40	.672	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.50	.599	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่นๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.60	.591	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	**4.80**	.405	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป	4.60	.778	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ	4.33	.730	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว	**4.80**	.405	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ	4.10	.810	มาก
รวม	4.49	.222	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมความต้องการของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก พบว่า ภาพรวมที่กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ต้องการพัฒนาในด้านสมรรถนะหลัก 3 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะหลัก 3 อันดับแรกที่ต้องการพัฒนาสมรรถนะหลัก คือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.30) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วนสมรรถนะทั่วไป พบว่า 3 อันดับแรกที่กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ต้องการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมามีทั้งสิ้นสามด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ ด้านที่สองคือต้องการพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ และด้านที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตามลำดับ

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี (4.78) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน(ค่าเฉลี่ย 4.73) ตามลำดับ

หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง ต้องการพัฒนา 3 อันดับ โดยด้านที่ต้องการพัฒนามากที่สุดมีทั้งสิ้นสามด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า ด้านที่สองคือต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย และด้านที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมามีทั้งสิ้นสองด้านคือ ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง และต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย (ค่าเฉลี่ย 4.60) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง ต้องการพัฒนา 3 อันดับ โดยด้านที่ต้องการพัฒนามากที่สุดมีทั้งสิ้นสองด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ และด้านที่สองคือต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป(ค่าเฉลี่ย 4.60) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

8.1.6 กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.10	.810	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.30	.723	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.30	.853	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.10	.810	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	**4.50**	.641	มากที่สุด
รวม	**4.26**	**.336**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1.ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.30	.723	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.10	.810	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.30	.723	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	**4.80**	.405	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.10	.810	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.60	.591	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	**4.80**	.405	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**.333**	มากที่สุด
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.36**	**.273**	มากที่สุด
2. ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	4.60	.591	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.73	.452	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้	**4.80**	.405	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	4.60	.591	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตสื่อทางการตลาด	4.40	.672	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้และประเมินผลกลยุทธ์	3.88	.791	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.73	1.240	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.50	.641	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	4.40	.810	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว	4.10	.810	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	**4.80**	.405	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ	4.10	.810	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.30	.723	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ	4.30	.648	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.50	.716	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว	4.10	.810	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	4.10	.810	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน	4.10	.900	มาก
19.ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่างๆ	3.90	.841	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.20	.758	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา	4.50	.641	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.60	.709	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.40	.591	มากที่สุด
รวม	**4.32**	**.249**	**มากที่สุด**
3. ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.98	.974	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.65	1.210	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	3.88	.791	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ	4.48	.599	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.77	.423	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.50	.641	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.70	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.40	.672	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.10	.810	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	3.90	.841	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.40	.591	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.10	.900	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.30	.723	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.80	.791	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.50	.716	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.10	.810	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	**4.80**	.516	มากที่สุด
รวม	**4.26**	**.265**	**มากที่สุด**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.591	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.52	.751	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.10	.810	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.30	.648	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	**4.70**	.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.10	.810	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.40	.632	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.60	.672	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	4.10	.810	มาก
รวม	**4.36**	**.318**	**มากที่สุด**
5. ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.672	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.30	.648	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.60	.778	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.50	.716	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.10	.810	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	3.80	1.244	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	3.90	1.008	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.30	.723	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	3.85	.864	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.30	.853	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	4.50	.641	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.30	.648	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	4.40	.672	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	**4.70**	.516	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	**4.70**	.516	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.80	.791	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.30	.723	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.50	.599	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
19. ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	4.65	.770	มากที่สุด
รวม	**4.28**	**.241**	**มากที่สุด**
6. ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.50	.641	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	**4.70**	.516	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.40	.810	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.40	.672	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.10	.810	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	**4.70**	.516	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.50	.716	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.10	.810	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.40	.591	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.30	.648	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	.778	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.30	.648	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	3.50	1.132	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.70	.966	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.80	.723	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.10	.810	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.30	.823	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม	3.95	1.037	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	3.80	1.181	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	**4.70**	.516	มากที่สุด
รวม	**4.27**	**.243**	**มากที่สุด**
7. เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	4.33	.616	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.98	.974	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	4.10	.810	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ	4.40	.591	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	**4.80**	.405	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.60	.672	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.70	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.40	.810	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.60	.709	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	4.10	.810	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.60	.545	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.50	.641	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.40	.672	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	**4.80**	.405	มากที่สุด
รวม	**4.41**	**.265**	**มากที่สุด**
8. เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)			
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.40	.632	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.57	.549	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.40	.632	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.60	.591	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.10	.810	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.33	.730	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7.ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.58	.594	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.20	.758	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.33	.730	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.28	.679	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	.709	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.48	.640	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	**4.80**	.405	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.55	1.176	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.93	.797	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	3.80	1.285	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.30	.723	มากที่สุด
รวม	**4.27**	**.276**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมความต้องการของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลักต้องการกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ สมรรถนะหลัก สามอันดับแรกที่ต้องการพัฒนา คือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการ

บริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) และลำดับถัดมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนสมรรถนะทั่วไป พบว่า 3 อันดับแรกที่กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว ต้องการพัฒนามากที่สุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และลำดับสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้ และต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.73) และลำดับที่สามมีทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกต้องการพัฒนาด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว ด้านที่สองคือต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด และด้านที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.77) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) พบว่าภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 4.60) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา และต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.65) และลำดับที่สามคือ มีทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ ต้องการพัฒนาด้านการสร้าง

เสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ และด้านที่สองคือต้องการพัฒนาด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์ และด้านที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ภาพรวมที่ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยวต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ และต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส(ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาดและต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.50) และลำดับที่สามคือ มีทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะข้อมูลการเงิน ด้านที่สองคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ และด้านที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.70) และลำดับที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการและต้องการต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) พบว่า ภาพรวมที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส ต้องการพัฒนา 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และลำดับที่สามคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

8.2 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในประเทศกัมพูชา

8.1.1 ตำแหน่งแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ของประเทศกัมพูชา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	7	28.0
1.2 หญิง	18	72.0
รวม	**25**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	7	28.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	14	56.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4	16.0
รวม	**25**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	5	20.0
3.2 ปริญญาตรี	15	60.0
3.3 ปริญญาโท	5	20.0
รวม	**15**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	13	52.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	6	24.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	6	24.0
รวม	**25**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	13	52.0
5.2 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	5	20.0
5.3 มากกว่า 501 US Dollar	7	28.0
รวม	**25**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)	3	12.0
6.2 หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)	6	24.0
6.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)	9	36.0
6.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)	3	12.0
6.5 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)	4	16.0
รวม	**25**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเพศชาย จำนวน 7 คน ร้อยละ 28.0 ในด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา และระดับปริญญาโท มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือระหว่าง 6-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301–400 US Dollar จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมาคือ มากกว่า 501 US Dollar จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และระหว่าง 401–500 US Dollar จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาคือหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0

1.2 ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ประกอบด้วย แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ผลการศึกษาพบว่า

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.80	.408	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.40	.500	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.28	.614	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.96	.841	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.32	.748	มากที่สุด
รวม	**4.35**	**.421**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	.638	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.44	.651	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.12	.666	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.68	.627	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.52	.586	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.60	.645	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.44	.768	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.84	.554	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.60	.500	มากที่สุด
รวม	**4.54**	**.287**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.45**	**.274**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.45) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และสมรรถนะทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี สามารถพิจารณาตามตำแหน่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.04	.611	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.64	.490	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	4.36	.490	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	4.32	.627	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	4.20	.577	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.48	.510	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.60	.764	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.28	.542	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.08	.954	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	3.96	.978	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.76	1.052	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	4.12	.971	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดฝึกอบรม	3.84	.987	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	3.64	1.075	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	4.00	1.000	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการประชุม	4.00	.957	มาก
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.08	.954	มาก
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	4.68	.476	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	4.36	.638	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.68	.476	มากที่สุด
รวม	**4.21**	**.459**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

2. หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.08	.954	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.84	.374	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.88	.332	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	3.92	.909	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.80	.408	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.48	.510	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.68	.557	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.40	.500	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.84	.374	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	4.76	.597	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.68	.627	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงาน	3.92	.702	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.24	.723	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.28	.980	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ	3.92	.702	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลผู้มีนเมา	4.32	.690	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	4.92	.277	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.48	.510	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	4.60	.645	มากที่สุด
รวม	**4.48**	**.238**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.48) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.92) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก และองการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) ตามลำดับ

3. พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	4.20	.408	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.40	.577	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.08	.909	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.04	.978	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.20	1.000	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.44	.651	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	4.80	.408	มากที่สุด
รวม	**4.31**	**.503**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

4. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	4.28	.614	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	4.40	.645	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	4.52	.510	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	4.32	.900	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.440**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Opera tor) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

6. พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	4.36	.490	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	4.40	.645	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.485**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36)

8.1.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศกัมพูชา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ของประเทศกัมพูชา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	10	50.0
1.2 หญิง	10	50.0
รวม	**20**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20–30 ปี	6	30.0
2.2 ระหว่าง 31–40 ปี	12	60.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	2	10.0
รวม	**20**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	5.0
3.2 อาชีวศึกษา	5	25.0
3.3 อนุปริญญา	9	45.0
3.4 ปริญญาตรี	5	25.0
รวม	**20**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	6	30.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	9	45.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	5	25.0
รวม	**20**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	3	15.0
5.2 ระหว่าง 301–400 US Dollar	12	60.0
5.3 ระหว่าง 401–500 US Dollar	2	10.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	3	15.0
รวม	**20**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)	1	5.0
6.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)	1	5.0
6.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	3	15.0
6.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)	3	15.0
6.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)	6	30.0
6.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)	6	30.0
รวม	**20**	**100.0**

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ประกอบด้วย แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	.607	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.35	.745	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.40	.821	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.30	.571	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.35	.587	ปานกลาง
รวม	**3.38**	**.435**	**ปานกลาง**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.65	.489	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	.813	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	3.25	.444	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.50	.688	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.45	.510	มาก
รวม	**3.34**	**.368**	**ปานกลาง**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**3.36**	**.282**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบ

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.36) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45)

ทั้งนี้ จำแนกความต้องการตามตำแหน่งต่างๆ ดังนี้

1. ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.05	.759	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.15	.813	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการผลการดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ	3.30	.923	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	3.80	.951	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.10	1.119	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม	3.40	.940	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	3.45	.759	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.30	.801	ปานกลาง
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า	4.15	.933	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน	4.10	.788	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน	4.10	.718	มาก
12. ต้องการสมรรถนะพัฒนาด้านการการจัดการข้อกำหนดทางกฎหมายที่สอดคล้องกับธุรกิจ	3.40	.598	ปานกลาง
รวม	3.53	.536	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

3. ตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.00	.795	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.35	.671	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.75	.786	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.20	.696	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	4.00	.795	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.65	.745	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.70	.923	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.00	.973	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	4.30	.733	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.25	.851	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดระบบการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.65	.489	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	4.35	.671	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน	4.05	.510	มาก
รวม	**3.71**	**.291**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.05	.686	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.00	.725	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	4.45	.887	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.55	.759	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.80	.523	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	4.00	.725	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.35	.745	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน	4.30	.801	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.85	.489	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านตารางการทำงาน	3.95	.510	มาก
รวม	**4.03**	**.387**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด	3.95	.605	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า	4.05	.686	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นทีทำงานและรักษาอุปกรณ์	4.35	.489	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.65	.745	มาก
รวม	**4.00**	**.397**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นทีทำงานและรักษาอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า	4.15	.671	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	3.95	.686	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.75	.639	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ	4.25	.786	มากที่สุด
รวม	**4.03**	**.531**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.03) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

7. ตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.95	.686	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง	4.35	.745	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน	4.00	.725	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย	2.65	.933	ปานกลาง
รวม	**3.74**	**.588**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

8.1.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ของประเทศกัมพูชา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	11	27.5
1.2 หญิง	29	72.5
รวม	**40**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	13	32.5
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	21	52.5
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	6	15.0
รวม	**40**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	9	22.5
3.2 ปริญญาตรี	24	60.0
3.3 ปริญญาโท	7	17.5
รวม	**80**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	21	52.5
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	10	25.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	9	22.5
รวม	**40**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	2	5.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	21	52.5
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	8	20.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	9	22.5
รวม	**40**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)	3	7.5
6.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)	8	20.0
6.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)	13	32.5
6.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)	6	15.0
6.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)	6	15.0
6.6 งานขนมปัง (Baker)	1	2.5
6.7 งานเนื้อ (Butcher)	3	7.5
รวม	**40**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 40 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 และเพศชาย จำนวน 11 คน ร้อยละ 27.5 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระดับปริญญาโทจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301 – 400 US Dollar จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 และระหว่าง 401–500 US Dollar จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคือพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) และผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ทั้งนี้พิจารณาเป็นรายตำแหน่ง ดังนี้

1. ตำแหน่งแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.88	.911	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.13	.686	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.13	.723	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.95	.815	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.05	.846	มาก
รวม	**4.03**	**.483**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	.714	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.82	.844	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.10	.672	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.33	1.141	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.25	.707	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.85	1.145	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.05	.904	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.67	1.047	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.05	1.011	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.02	.620	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.20	.791	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.27	.599	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.78	.800	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.35	.700	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.67	.797	มาก
รวม	**4.00**	**.210**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.02**	**.289**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.02) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทาง

สังคม และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

2. ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.72	.554	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.85	.362	มากที่สุด
3.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	4.75	.670	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	4.83	.594	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	4.88	.404	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.70	.564	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.53	.847	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.75	.588	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.53	.784	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.67	.616	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.35	1.027	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและดำเนินการฝึกอบรม	4.63	.540	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.60	.632	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	4.70	.464	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร	4.40	.871	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย	4.90	.304	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม	4.93	.267	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด	4.88	.463	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	4.77	.423	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.85	.362	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ	4.68	.526	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
22. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	4.75	.439	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ	4.80	.464	มากที่สุด
24. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร	4.02	.947	มาก
25. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเลือกระบบการบริการอาหาร	4.03	1.050	มาก
26. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู	4.23	.423	มากที่สุด
27. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	4.68	.656	มากที่สุด
28. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	3.93	1.023	มาก
29. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	4.43	.747	มากที่สุด
รวม	**4.61**	**.158**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.61) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) ตามลำดับ

3. ตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.85	.580	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.55	.846	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.88	.335	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.15	.893	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	4.25	.439	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน เตรียมการและจัดแสดงบริการอาหารบุฟเฟต์	4.05	.846	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป	4.58	.747	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด	3.95	1.011	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	3.45	.846	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.93	.859	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	3.63	.925	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนวิชประเภทต่าง ๆ	4.03	.800	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.08	.859	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่น ๆ	3.90	.841	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	3.78	.947	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.30	.564	มากที่สุด
รวม	**4.15**	**.294**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.88) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	3.63	.774	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.58	.636	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ	3.35	.736	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	2.97	.768	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.03	.158	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	3.92	.888	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.38	.807	มากที่สุด
รวม	**3.69**	**.328**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้งในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.45	.783	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	3.20	.608	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	4.30	.992	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ	4.55	.749	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า	4.75	.494	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.65	.921	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย	4.55	.876	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	4.70	.687	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.35	.949	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.55	.677	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.70	.564	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	4.13	.757	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four	4.75	.588	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.20	1.043	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอลด์	4.07	.917	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.30	.823	มากที่สุด
17.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	3.85	.949	มาก
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.52	.784	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง	4.45	.904	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.32	.859	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ	3.62	.925	มาก
รวม	**4.33**	**.329**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศกัมพูชาต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตติ้ โฟร์ (petits fours)	4.50	.751	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.63	.807	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์	3.68	.656	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.23	.800	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	3.72	.877	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก	2.93	.656	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	2.50	.679	ปานกลาง
รวม	**3.74**	**.403**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตติ้ โฟร์ (petits fours) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

7. ตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	3.90	1.105	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	3.13	.335	ปานกลาง
รวม	**3.51**	**.604**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.51) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.13)

8. ตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ	3.35	.622	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด	3.05	.677	ปานกลาง
รวม	**3.20**	**.450**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.20) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.05)

8.1.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศกัมพูชา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ของประเทศกัมพูชา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	12	30.0
1.2 หญิง	28	70.0
รวม	**40**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	17	47.5
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	19	47.5
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4	10.0
รวม		
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	12	30.0
3.2 ปริญญาตรี	24	60.0
3.3 ปริญญาโท	4	10.0
รวม	**40**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	33	82.5
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	4	10.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3	7.5
รวม	**40**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	20	50.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	14	35.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	4	10.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	2	5.0
รวม	**40**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)	4	10.0
6.2 หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter)	4	10.0
6.3 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)	10	25.0
6.4 พนักงานบริกร (Waiter)	22	55.0
รวม	**40**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 40 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชาย จำนวน 12 คน ร้อยละ 30.0 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) น้อยกว่า 300 US Dollar จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือระหว่าง 301–400 US Dollar จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และระหว่าง 401– 500 US Dollar จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และผู้จัดการห้องอาหาร

และเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) และหัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter)ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.50	.859	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.32	.780	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.14	.640	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	3.59	.734	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.27	.456	มากที่สุด
รวม	**40**	**100.0**	**มาก**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	.510	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป	4.73	.456	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.73	.767	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	2.68	.568	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	3.18	.588	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.14	.351	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.32	.646	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า	4.27	.631	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.50	.512	มากที่สุด
รวม	**3.90**	**.219**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**3.93**	**.210**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.93) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ

มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

2. ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	2.36	.581	น้อย
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	4.68	.716	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	2.68	.568	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.95	.213	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.59	.796	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.68	.568	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.09	.426	ปานกลาง
8. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	3.36	.727	ปานกลาง
9. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.36	.492	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.18	.664	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	2.77	.612	ปานกลาง
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนการประเมินผลงาน	3.82	.795	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	3.05	.213	ปานกลาง
รวม	**3.66**	**.169**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.66) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.95) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

3. ตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	2.36	.581	น้อย
2. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	3.64	.790	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	2.91	.426	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.73	.767	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.45	.671	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมต้นทุน	3.36	1.136	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	3.91	.750	ปานกลาง
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	2.41	.590	น้อย
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	3.32	.945	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
10. ต้องการพัฒนาด้านระบบการจัดการธุรกิจ	2.73	.827	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดงานตามโอกาสพิเศษ	3.23	.429	ปานกลาง
12. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	3.41	.854	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	3.14	.351	ปานกลาง
14. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	2.95	.722	ปานกลาง
รวม	**3.25**	**.233**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขายในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) และต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	2.68	.780	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.41	.734	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	3.59	.590	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	4.50	.598	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.73	.550	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	3.73	.935	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	3.00	1.155	ปานกลาง
8. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	4.23	.813	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	4.05	.999	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า	4.64	.727	มากที่สุด
รวม	**3.95**	**.282**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.95) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้าในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64) และต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service) ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	4.41	.734	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและการบริการค็อกเทล	3.95	.844	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.36	.790	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.18	.733	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	3.27	.456	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.32	.945	ปานกลาง
รวม	**3.91**	**.303**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.91) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ	3.59	.734	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.36	1.093	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	3.05	.486	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	3.00	.309	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	3.09	1.342	ปานกลาง
รวม	**3.22**	**.431**	**ปานกลาง**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “ปานกลาง” (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36) และต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ตามลำดับ

8.1.5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศกัมพูชา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ของประเทศกัมพูชา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	3	30.0
1.2 หญิง	7	70.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	5	50.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	6	60.0
3.2 ปริญญาตรี	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	6	60.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	3	30.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	4	40.0
5.2 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	4	40.0
5.3 มากกว่า 501 US Dollar	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)	1	10.0
6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)	2	20.0
6.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)	4	40.0
6.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.90	.738	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.60	.699	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.40	.843	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.40	.843	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.60	.699	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.466**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.60	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.20	1.033	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.10	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.60	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.70	.483	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.40	.516	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.40	.699	มากที่สุด
รวม	**4.43**	**.278**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.40**	**.223**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.40) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา

และแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

2. ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	1.197	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ	3.90	1.370	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ	4.60	.843	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	4.60	.843	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า	4.60	.699	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ	4.50	.850	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ	4.90	.316	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการและนำเสนอผลงาน	4.50	.850	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค	4.30	.675	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	4.20	.919	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม	4.70	.483	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด	4.80	.422	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.80	.422	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม	4.10	.738	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	4.70	.675	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	4.40	.699	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.00	.943	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการความหลากหลายของที่ทำงาน	4.10	.876	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล	3.40	1.075	ปานกลาง
20. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	3.80	1.135	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน	3.40	1.075	ปานกลาง
รวม	**4.30**	**.303**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนา

ด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม และต้องการพัฒนาด้านการรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	4.60	.843	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน	4.50	.850	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	4.60	.699	มากที่สุด
5.ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์	4.90	.316	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	4.60	.843	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตแผ่นพับและเครื่องมือด้านการตลาด	3.90	.876	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์	4.30	.675	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์	4.00	.667	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
10. ต้องการพัฒนาด้านการออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์	4.50	.707	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.30	.823	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	4.60	.516	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา	4.60	.516	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	.699	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	4.50	.527	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน	4.50	.850	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการติดตามผลงานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.50	.850	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.70	.483	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.40	.843	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต	4.80	.422	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาด้านการรู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.40	.699	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	4.90	.316	มากที่สุด
รวม	**4.50**	**.243**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.50) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ และต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า	4.90	.316	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.60	.699	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	4.90	.316	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	4.30	.675	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	4.60	.699	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	4.60	.843	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้	4.90	.316	มากที่สุด
รวม	**4.69**	**.169**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.69) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนา (1) ด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า (2) ด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย และ (3) ด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูงอยู่ใน

ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ และต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการรับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ	4.60	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.50	.527	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.90	.316	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป	4.60	.843	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ	4.30	.823	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว	4.90	.316	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ	4.50	.850	มากที่สุด
รวม	**4.59**	**.196**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.59) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้

แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ และพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือการรับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ และต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

8.1.6 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศกัมพูชา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ของประเทศกัมพูชา สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	4	40.0
1.2 หญิง	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	20.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	70.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	5	50.0
3.2 ปริญญาตรี	4	40.0
3.3 ปริญญาโท	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	3	30.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	5	50.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	1	10.0
5.2 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	4	40.0
5.3 มากกว่า 501 US Dollar	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)	1	10.0
6.2 ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)	1	10.0
6.3 ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)	1	10.0
6.4 ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)	1	10.0
6.5 ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)	1	10.0
6.6 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)	1	10.0
6.7 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศชายมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิง กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศหญิง จำนวน 4 คน ร้อยละ 40.0 ในด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วน

ใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 401–500 US Dollar จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และระหว่าง 301– 400 US Dollar จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศกัมพูชา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.80	.789	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.20	.919	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.80	.422	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.80	.789	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.20	.789	มาก
รวม	**4.16**	**.324**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1.ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.10	.876	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.80	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.10	.876	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	5.00	.000	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.80	.789	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.30	.823	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.34**	**.382**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.25**	**.285**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.25) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core

Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30)

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	4.30	.823	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	5.00	.000	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้	5.00	.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	4.30	.823	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตสื่อทางการตลาด	4.70	.483	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้และประเมินผลกลยุทธ์	3.20	.422	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.50	1.179	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.20	.789	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	4.60	.699	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว	3.80	.789	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	5.00	.000	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ	3.80	.789	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.10	.876	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ	4.50	.707	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.00	.943	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว	3.80	.789	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	3.80	.789	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน	4.50	.527	มากที่สุด
19.ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่าง ๆ	3.90	.738	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.90	.876	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา	4.20	.789	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
22. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.70	.675	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.40	.699	มากที่สุด
รวม	**4.23**	**.228**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ในประเทศกัมพูชาต้องการพัฒนา (1) ด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ (2) ด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้ และ (3) ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตสื่อทางการตลาดและต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.80	.919	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.50	1.179	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	3.20	.422	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.20	.789	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.70	.483	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	5.00	.000	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.70	.483	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	3.80	.789	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	3.90	.738	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.40	.699	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.50	.527	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.50	.707	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	.738	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.00	.943	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	3.80	.789	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.22**	**.147**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้นบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.22) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.40	.843	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	3.80	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.50	.707	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.60	.699	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	3.80	.789	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.50	.707	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.70	.675	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	3.80	.789	มาก
รวม	**4.28**	**.344**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ และต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.50	.707	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	5.00	.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.00	.943	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	3.80	.789	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	3.50	1.179	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	3.90	.876	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.50	.707	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	3.50	.707	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.80	.422	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	4.30	.675	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.50	.707	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	4.70	.483	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	5.00	.000	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.60	.699	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	.738	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.10	.876	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.20	.789	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.34**	**.184**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนา (1) ด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ (2) ด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา และ (3) ด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน และต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.20	.789	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.60	.699	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.60	.699	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	3.80	.789	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	5.00	.000	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.00	.943	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	3.80	.789	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.40	.699	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.50	.707	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	.738	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.50	.707	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	3.40	1.174	ปานกลาง
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.40	.699	ปานกลาง
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.90	.738	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	3.80	.789	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.80	.422	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม	3.90	.876	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	3.60	.966	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	4.70	.483	มากที่สุด
รวม	**4.17**	**.283**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ และต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ และต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

7. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	4.50	.707	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.80	.919	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	3.80	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.40	.699	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.40	.843	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	5.00	.000	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.60	.699	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.80	.422	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	3.80	.789	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.40	.699	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.20	.789	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.70	.483	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**.260**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศกัมพูชา ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

8. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.60	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.20	.632	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.70	.483	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.30	.823	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	3.80	.789	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.40	.843	มากที่สุด
7.ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	5.00	.000	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	3.90	.876	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.40	.843	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.40	.843	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.50	.527	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.60	.516	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	5.00	.000	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.40	1.174	ปานกลาง
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.20	.422	ปานกลาง
16. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	3.50	1.179	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.10	.876	มาก
รวม	**4.18**	**.277**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศกัมพูชา มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะ

การปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศกัมพูชาต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคลในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

8.2 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในประเทศลาว

8.2.1 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศลาว

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ของประเทศลาว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	4	26.7
1.2 หญิง	11	73.3
รวม	**15**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	6	40.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	46.7
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	2	13.3
รวม	**15**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	4	26.7
3.2 ปริญญาตรี	9	60.0
3.3 ปริญญาโท	2	13.3
รวม	**15**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	8	53.3
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	4	26.7
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	3	20.0
รวม	**15**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	2	13.3
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	8	53.3
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	3	20.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	2	13.3
รวม	**15**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)	2	13.3
6.2 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)	4	26.7
6.3 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)	5	33.3
6.4 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)	4	26.7
รวม	**15**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 15 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และเพศชาย จำนวน 4 คน ร้อยละ 26.7 ในด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับอาชีวศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาคือระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301 – 400 US Dollar จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3

รองลงมาคือ ระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และน้อยกว่า 300 US Dollar และมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือพนักงานต้อนรับ (Receptionist) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศลาว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศลาว ประกอบด้วย แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.67	0.488	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.20	0.676	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.13	0.743	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.93	0.799	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.20	0.775	มาก
รวม	**4.23**	**0.512**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	0.632	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.33	0.724	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.07	0.704	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.60	0.632	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.53	0.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.47	0.640	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.40	0.737	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.73	0.594	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.53	0.516	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**0.353**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.35**	**0.358**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.35) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด

(ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.00	.655	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.60	.507	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	4.13	.743	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	4.07	.799	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	4.00	.756	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.20	.775	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.60	.737	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.33	.617	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.73	1.100	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	3.60	1.121	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.60	1.183	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	3.80	1.207	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดฝึกอบรม	3.60	1.183	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	3.33	1.291	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	3.73	1.223	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการประชุม	3.80	1.207	มาก
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	3.80	1.207	มาก
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	4.53	.640	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	4.13	.834	มาก
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.53	.516	มากที่สุด
รวม	**4.01**	**.664**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.01) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากร

วิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

3. ตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.00	1.000	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.87	.352	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.87	.352	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.00	.845	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.73	.458	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.40	.507	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.67	.488	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.33	.488	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.73	.594	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	4.80	.561	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.80	.561	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงาน	4.13	.743	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.33	.724	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.13	1.060	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ	3.67	.816	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลผู้มีนเมา	4.07	.961	มาก
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	4.93	.258	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.40	.632	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	4.60	.632	มากที่สุด
รวม	**4.45**	**.272**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.45) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บ

วัสดุสำนักงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	4.33	.488	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.53	.516	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	3.87	1.060	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	3.80	1.082	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.00	1.134	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.47	.640	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	4.87	.352	มากที่สุด
รวม	**4.27**	**.497**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.27) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) และต้องการพัฒนา

สมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	4.40	.632	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	4.40	.632	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	4.47	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	4.27	.884	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.399**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Opera tor) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้าอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	4.20	.676	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	4.20	.775	มาก
รวม	**4.20**	**.676**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20)

8.2.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศลาว

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ของประเทศลาว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	3	30.0
1.2 หญิง	7	70.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	20.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	50.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	10.0
3.2 อนุปริญญา	3	30.0
3.3 ปริญญาตรี	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	4	40.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	2	20.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	2	20.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	1	10.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	3	30.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)	1	10.0
6.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)	3	30.0
6.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	3	30.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)	1	10.0
6.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)	1	10.0
6.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 และเพศชาย จำนวน 3 คน ร้อยละ 30.0 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และอายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ระหว่าง ระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และน้อยกว่า 300 US Dollar จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) และ ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) จำนวนตำแหน่งละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศลาว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศลาว ประกอบด้วย แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	.789	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.50	.850	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.60	.699	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.40	.699	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.60	.516	มาก
รวม	**3.58**	**.485**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.80	.632	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	.823	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	3.50	.707	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.30	.675	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.60	.699	มาก
รวม	**3.50**	**.343**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**3.54**	**.207**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.54) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.50	.527	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.90	.316	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการผลการดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ	3.80	.789	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	4.20	.632	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.90	.568	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม	3.60	.516	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	3.90	.568	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.60	.516	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า	4.50	.707	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน	4.20	1.033	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน	4.00	1.054	มาก
12. ต้องการสมรรถนะพัฒนาด้านการการจัดการข้อกำหนดทางกฎหมายที่สอดคล้องกับธุรกิจ	3.80	.422	มาก
รวม	**3.91**	**.344**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.91) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.40	.516	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.70	.823	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.10	.568	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.50	.707	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.70	1.160	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.40	.966	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.70	.483	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	4.20	.919	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.40	.516	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดระบบการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.60	.699	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	4.10	.738	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน	4.10	.568	มาก
รวม	**3.80**	**.431**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.80) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.20	.789	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.00	.667	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	4.80	.422	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.60	.516	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.10	1.101	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.50	.527	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.30	.675	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน	4.30	.823	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.80	.632	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านตารางการทำงาน	3.70	.483	มาก
รวม	**3.93**	**.340**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.97) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด	3.70	.483	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า	3.70	.483	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	4.50	.707	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.80	.422	มาก
รวม	**3.93**	**.409**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า	4.00	.667	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	3.80	.422	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.60	.516	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ	4.50	.850	มากที่สุด
รวม	**3.98**	**.322**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

7. ตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.60	.516	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง	3.50	.527	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน	4.20	1.033	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย	3.10	.876	ปานกลาง
รวม	**3.60**	**.658**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

8.2.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในประเทศลาว แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ของประเทศลาว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	5	50.0
1.2 หญิง	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	10.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	70.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	10.0
3.2 อาชีวศึกษา	3	30.0
3.3 อนุปริญญา	5	50.0
3.4 ปริญญาตรี	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	1	10.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	4	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	1	10.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	6	60.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	1	10.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
3.1 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)	1	10.0
3.2 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)	2	20.0
3.3 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)	2	20.0
3.4 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)	2	20.0
3.5 งานขนมปัง (Baker)	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศลาว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศลาว ประกอบด้วย แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.20	.632	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	.707	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.80	.422	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.40	.966	มากที่สุด
รวม	**4.36**	**.350**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	.949	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.40	.966	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.40	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.80	.422	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.00	.667	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.90	1.287	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.90	.876	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.80	1.549	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.10	.738	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.50	.527	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.80	1.033	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.70	.483	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.90	.876	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	5.00	.000	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.50	.527	มากที่สุด
รวม	**4.16**	**.250**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.26**	**.268**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.26) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย และต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.90	.316	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.80	.422	มากที่สุด
3.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	4.90	.316	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	4.20	1.033	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	5.00	.000	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.80	.422	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	.000	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.50	.527	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.80	.422	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.50	.527	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและดำเนินการฝึกอบรม	4.50	.850	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.50	.527	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	4.70	.483	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร	4.90	.316	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย	4.50	.707	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม	3.90	.568	มาก
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด	4.80	.422	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	4.00	.816	มาก
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	5.00	.000	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ	3.30	.823	ปานกลาง
22. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	5.00	.000	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ	3.90	.738	ปานกลาง
24. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร	4.50	.707	มากที่สุด
25. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเลือกระบบการบริการอาหาร	4.50	.707	มากที่สุด
26. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู	4.10	.316	มาก
27. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	4.90	.316	มากที่สุด
28. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.10	.738	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
29. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	4.80	.632	มากที่สุด
รวม	**4.54**	**.101**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (2) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (3) สมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร และ (4) สมรรถนะด้านการดูแลตรวจตารายรับและรายจ่าย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน (2) สมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน (3) สมรรถนะด้านการสามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร และ (4) สมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (2) สมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (3) สมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน (3) สมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด และ (4) สมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80)

3. ตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	3.50	1.716	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	3.10	.316	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.40	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.40	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	3.90	.994	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน เตรียมการและจัดแสดงบริการอาหารบุฟเฟต์	4.30	.675	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป	4.80	.422	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด	4.30	.823	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	4.20	.789	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	4.20	.422	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.70	.483	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนวิชประเภทต่างๆ	4.80	.422	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	3.30	.675	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่นๆ	4.80	.632	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.60	.516	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.10	.316	มาก
รวม	**4.21**	**.264**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.21) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป (2) สมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนวิชประเภทต่าง ๆ และ (3) สมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.90	.316	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	3.90	.994	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ	4.90	.316	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	3.30	.675	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.20	.632	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.30	.483	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.19**	**.330**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.90	.316	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	5.00	.000	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	4.20	.632	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ	4.50	.527	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า	4.60	.843	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	3.70	.483	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย	4.30	.823	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	5.00	.000	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.90	.316	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.00	.000	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	4.40	.516	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four	4.00	1.054	มาก
14.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.00	1.054	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอลด์	4.00	1.054	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.50	.527	มากที่สุด
17.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	5.00	.000	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.50	.527	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง	5.00	.000	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.50	.527	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ	4.50	.850	มากที่สุด
รวม	**4.48**	**.370**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.48) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (2) สมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน (3) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน และ (4) สมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตตี้โฟร์ (petits fours)	4.50	.527	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.60	.516	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์	5.00	.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	5.00	.000	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	5.00	.000	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก	5.00	.000	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.87**	**.142**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.87) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนด์ (2) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต (3) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (4) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก และ (5) สมรรถนะด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ

ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตติ้ โฟร์ (petits fours) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

7. ตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.00	.000	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.50**	**.000**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.50) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

8. ตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	5.00	.000	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**5.00**	**.000**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 5.00) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัดในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00)

8.2.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในประเทศลาว แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ของประเทศลาว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	5	50.0
1.2 หญิง	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	10.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	70.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	10.0
3.2 อาชีวศึกษา	3	30.0
3.3 อนุปริญญา	5	50.0
3.4 ปริญญาตรี	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	1	10.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	4	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	1	10.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	5	50.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	2	20.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)	1	10.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.2 หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter)	2	20.0
6.3 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)	1	10.0
6.4 พนักงานบริกร (Waiter)	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศลาว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศกัมพูชา ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.80	1.033	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.70	.483	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.90	.994	มาก
รวม	**4.12**	**.483**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	.527	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.30	.675	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.30	.949	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.20	.632	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.90	.316	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า	4.80	.422	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.27**	**.107**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.19**	**.265**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.19) จำแนกความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสมรรถนะทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศลาว

ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไปอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

2. ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	4.80	.422	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.30	.823	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	5.00	.000	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.20	.789	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.60	.843	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	4.00	.816	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.00	.943	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	5.00	.000	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านกระบวนการฝึกอบรม	2.90	.994	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	3.80	.919	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนการประเมินผลงาน	3.40	1.075	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	3.40	.699	ปานกลาง
รวม	**4.07**	**.160**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย และต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	5.00	.000	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	4.80	.632	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	3.90	1.287	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.00	.816	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.60	.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมต้นทุน	3.50	1.179	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.20	.632	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.70	.483	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	3.20	.919	ปานกลาง
10. ต้องการพัฒนาด้านระบบการจัดการธุรกิจ	4.60	.516	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดงานตามโอกาสพิเศษ	4.60	.516	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.30	.823	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	4.50	.707	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.40	1.430	ปานกลาง
รวม	**4.16**	**.240**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.16) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.40	1.578	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.10	.994	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	4.60	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	4.50	.527	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.90	.316	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.20	.789	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	4.20	.919	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	4.00	1.054	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า	4.20	.632	มาก
รวม	**4.26**	**.303**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service) และต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	4.60	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและการบริการค็อกเทล	4.20	.632	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.50	.527	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.50	.527	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	4.00	1.155	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.10	.994	ปานกลาง
รวม	**4.15**	**.266**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ และต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและการบริการค็อกเทล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ	3.70	.675	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.80	1.317	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	4.00	1.155	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	3.20	.919	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	3.00	.816	ปานกลาง
รวม	**3.54**	**.558**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) และต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

8.2.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศลาว

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ของประเทศลาว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	4	40.0
1.2 หญิง	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	20.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	50.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	1	10.0
3.2 อนุปริญญา	4	40.0
3.3 ปริญญาตรี	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	4	40.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	2	20.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	1	10.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	2	20.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	3	30.0
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)	1	10.0
6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)	3	30.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)	3	30.0
6.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศชาย จำนวน 4 คน ร้อยละ 40.0 ในด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และระดับอาชีวศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือระหว่าง 401–500 US Dollar จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และระหว่าง 301–400 US Dollar จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และผู้จัดการทั่วไป (General Manager) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2 ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศลาว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศลาว ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.80	.919	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.10	.568	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.30	.823	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.70	.949	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.60	.516	มากที่สุด
รวม	**4.10**	**.356**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.30	.949	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.10	.876	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.50	.850	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.70	1.252	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.60	.699	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.40	.699	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.70	.675	มากที่สุด
รวม	**4.33**	**.252**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.21**	**.209**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.21) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.90	.876	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ	3.80	1.317	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ	3.80	1.476	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	4.80	.422	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า	4.60	.843	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ	4.80	.422	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ	5.00	.000	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการและนำเสนอผลงาน	4.20	.632	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค	4.30	.675	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	3.80	1.033	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม	4.70	.483	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด	4.90	.316	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.50	.707	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม	4.10	.568	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	4.50	.850	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	4.80	.422	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.50	.527	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการความหลากหลายของที่ทำงาน	3.60	.843	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล	3.60	1.174	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	3.50	.972	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน	3.40	1.075	ปานกลาง
รวม	**4.24**	**.177**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน (2) ด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ และ (3) ด้านการจัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	4.10	1.101	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน	4.20	.632	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	4.30	.675	มากที่สุด
5.ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์	4.50	.527	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	4.10	1.101	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตแผ่นพับและเครื่องมือด้านการตลาด	4.00	.667	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์	4.40	.843	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์	3.70	.823	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์	4.70	.483	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.30	.675	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	4.70	.483	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา	4.70	.483	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	.483	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	4.80	.422	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน	4.10	1.101	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการติดตามผลงานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.20	.632	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.70	.483	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.30	.675	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต	4.40	.516	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาด้านการรู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.40	.516	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	4.70	.483	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.240**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการ สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการออกแบบเอกสาร รายงาน

และแผนงานด้านคอมพิวเตอร์ (2) ด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง (3) ด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา (4) ด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (5) ด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน และ (6) ด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า	4.50	.527	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.20	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	4.60	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	4.40	.843	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	4.70	.483	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	4.10	1.101	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้	4.50	.527	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**.288**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่

(Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.46) เมื่อพิจารณาในรายประเด็น พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง และต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า และต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการรับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ	4.10	.568	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์	4.40	.843	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.80	.422	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.50	.527	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป	4.10	1.101	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ	4.30	.675	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว	4.60	.516	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ	4.20	.632	มาก
รวม	**4.41**	**.257**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

8.2.5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศลาว

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ของประเทศลาว สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	4	40.0
1.2 หญิง	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	3	30.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	6	60.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	3	30.0
3.2 ปริญญาตรี	7	70.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	5	50.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	4	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	2	20.0
5.2 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	2	20.0
5.3 มากกว่า 501 US Dollar	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)	1	10.0
6.2 ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)	1	10.0
6.3 ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)	1	10.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.4 ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)	1	10.0
6.5 ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)	1	10.0
6.6 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)	2	20.0
6.7 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศชาย จำนวน 4 คน ร้อยละ 40.0 ในด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือระหว่าง 301–400 US Dollar และระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศลาว

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศลาว ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

1. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.20	.632	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.10	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.20	.632	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.32**	**.270**	**มากที่สุด**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1.ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.30	.675	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.30	.675	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.50	.527	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.20	.632	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.50	.527	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**.329**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.38**	**.263**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพ

บริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (2) ด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และ (3) ด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้	4.50	.527	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตสื่อทางการตลาด	4.40	.843	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้และประเมินผลกลยุทธ์	3.90	.738	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.60	1.174	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.80	.422	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	4.50	.850	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว	4.20	.632	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	4.50	.527	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ	4.20	.632	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.30	.675	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ	4.30	.675	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว	4.20	.632	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	4.20	.632	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน	3.80	1.033	มาก
19.ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่าง ๆ	3.70	.949	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.20	.789	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา	4.80	.422	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.30	.949	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
23. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.40	.699	มากที่สุด
รวม	**4.33**	**.227**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.33) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)ในประเทศลาวต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (2) ด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ (3) ด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด และ (4) ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้ (2) ด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา และ (3) ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.90	.876	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.50	1.080	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	3.90	.738	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.60	.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.60	.699	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.40	.843	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.20	.632	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	3.70	.949	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.40	.699	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	3.80	1.033	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.10	.568	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.60	.843	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.70	.483	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.20	.632	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.22**	**.223**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.22) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ (2) ด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ และ (3) ด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.20	.632	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.30	.675	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.70	.483	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.20	.632	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.30	.823	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.20	.919	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	4.20	.632	มาก
รวม	**4.36**	**.351**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน และต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ และต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.843	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.10	1.101	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.20	.632	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	3.50	1.354	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	3.70	1.252	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.00	.667	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	3.90	.876	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.10	.876	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	4.70	.675	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.30	.675	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	4.40	.843	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	4.70	.483	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.60	.843	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.30	.675	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.80	.422	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	4.10	1.101	มาก
รวม	**4.24**	**.233**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ (2) ด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์ (3) ด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมาและ (4) ด้านการเป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงินและต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.60	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.50	.850	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.40	.843	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.20	.632	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.70	.483	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.20	.632	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.40	.699	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.30	.675	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.80	.919	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.30	.675	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	3.50	1.080	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.50	.972	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.50	.707	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.20	.632	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.10	.876	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม	3.70	1.252	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	3.90	1.197	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	4.60	.699	มากที่สุด
รวม	**4.19**	**.244**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.19) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนา (1) ด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ (2) ด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ และ (3) ด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขึ้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

7. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	4.20	.632	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.90	.876	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	4.20	.632	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.40	.699	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.90	.316	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.70	.483	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.50	.850	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.20	.919	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	4.30	.675	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.60	.516	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.60	.516	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.40	.843	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.50	.527	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**.260**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศลาว มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

8. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.40	.843	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.70	.483	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.40	.843	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.30	.675	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.30	.675	มากที่สุด
7.ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.40	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.20	.789	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.30	.675	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.40	.516	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.70	.675	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.70	.483	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.50	.527	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.60	1.174	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	4.00	.667	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	3.80	1.317	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.30	.675	มากที่สุด
รวม	**4.28**	**.190**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศอ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการ

ปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศลาว ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด (2) ด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน (3) ด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ (4) ด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

8.3 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในประเทศเมียนมาร์

8.3.1 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ของประเทศเมียนมาร์ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	3	30.0
1.2 หญิง	7	70.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 อนุปริญญา	4	40.0
2.2 ปริญญาตรี	3	30.0
2.3 ปริญญาโท	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
3.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)	1	10.0
3.2 หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)	3	30.0
3.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)	3	30.0
3.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)	1	10.0
3.5 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิงร้อยละ 70.0 และเพศชายร้อยละ 30.0 ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองคงมาคือ ระดับปริญญาตรี และ ปริญญาโท ที่มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) และพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ที่มีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) คิดเป็นร้อยละ 20.0 ถัดมาคือ ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) และพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) โดยมีค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศเมียนมาร์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.80	.422	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.50	.707	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.60	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.50	.850	มากที่สุด
รวม	**4.62**	**.346**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.80	.422	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.40	.699	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.70	.675	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.30	.675	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.40	.699	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.30	.823	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.80	.632	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.60	.516	มากที่สุด
รวม	**4.52**	**.306**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.57**	**.303**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.57) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) (ค่าเฉลี่ย 4.62) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

ด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ และสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.20	.789	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.50	.527	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	4.60	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	4.60	.699	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	4.40	.699	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.80	.422	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.50	.850	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.40	.699	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	.516	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	4.50	.707	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.20	1.135	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	4.80	.422	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดฝึกอบรม	4.40	.843	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.30	.949	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	4.60	.699	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการประชุม	4.50	.707	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.70	.483	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	4.90	.316	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	4.60	.699	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.60	.516	มากที่สุด
รวม	**4.54**	**.279**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศเมียนมาร์ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย และสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.80	.422	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.80	.422	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.40	.843	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.60	.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.80	.422	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.40	.699	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.60	.699	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	4.70	.675	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.50	.707	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงาน	4.00	.943	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.40	.843	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	5.00	.000	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ	4.10	.738	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลผู้มึนเมา	4.70	.483	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	4.90	.316	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.80	.422	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	4.60	.699	มากที่สุด
รวม	**4.59**	**.222**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.59) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก สมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์ สมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า และสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	4.30	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.50	.707	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.70	.483	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.70	.675	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.80	.632	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.70	.675	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	4.70	.483	มากที่สุด
รวม	**4.63**	**.295**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.63) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ สมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล สมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน และสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	4.30	.675	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	4.40	.699	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	4.70	.483	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	4.70	.675	มากที่สุด
รวม	**4.53**	**.343**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.53) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Opera tor) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก และสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	4.50	.527	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	4.60	.699	มากที่สุด
รวม	**4.55**	**.497**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.55) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50)

8.3.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเมียนมาร์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ของประเทศเมียนมาร์ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	6	100.0
รวม	**6**	**100.0**
2. ระดับการศึกษา		
2.1 ปริญญาตรี	6	100.0
รวม	**6**	**100.0**
3. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
3.1 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)	2	33.3
3.2 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)	1	16.7
3.3 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)	2	33.3
3.4 งานเนื้อ (Butcher)	1	16.7
รวม	**6**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่าผู้ตอบแสบถามทั้งหมดเป็นเพศชาย โดยมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) และ พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) คิดเป็นร้อยละ 33.3 ถัดมาคือผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) และงานเนื้อ (Butcher) คิดเป็นร้อยละ 16.7

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเมียนมาร์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.17	.983	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.17	.753	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.83	.408	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.33	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.17	.753	มาก
รวม	**4.13**	**.413**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	.816	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.00	.632	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.17	.983	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.00	.632	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.17	.753	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.83	.753	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.00	.894	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.00	.632	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.83	.983	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.00	.894	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.00	.894	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.17	.753	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.83	.753	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.50	.837	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.00	.894	มาก
รวม	**4.06**	**.619**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.09**	**.454**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.09) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) (ค่าเฉลี่ย 4.13) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food

Production) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการ สมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะและสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ตามลำดับ

2. ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.83	.408	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	5.00	.000	มากที่สุด
3.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	5.00	.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	5.00	.000	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	5.00	.000	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	5.00	.000	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.50	.548	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.83	.408	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.50	.548	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.83	.408	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.50	.548	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและดำเนินการฝึกอบรม	4.67	.516	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.50	.548	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	4.67	.516	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร	4.50	.548	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย	5.00	.000	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม	4.67	.516	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด	5.00	.000	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	4.50	.548	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	5.00	.000	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ	4.50	.837	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	4.67	.516	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ	4.50	.548	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
24. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร	4.67	.516	มากที่สุด
25. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเลือกระบบการบริการอาหาร	4.33	.516	มากที่สุด
26. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู	4.00	.632	มาก
27. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	4.33	.516	มากที่สุด
28. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.17	.408	มาก
29. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	4.33	.516	มากที่สุด
รวม	**4.66**	**.148**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.66) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (2) สมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน (3) สมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (4) สมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (5) สมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (6) สมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย (7) สมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด และ (8) สมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน (2) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และ (3)สมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ถัดมาคือ ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการเตรียมและดำเนินการฝึกอบรม (2) สมรรถนะด้านการดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม (3) สมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม (4) สมรรถนะด้านการดูแล

ตรวจตรารายรับและรายจ่าย และ (5) สมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)

3. ตำแหน่ง พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.67	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.33	.516	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.83	.408	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.17	.408	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	4.17	.753	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน เตรียมการและจัดแสดงบริการอาหารบุฟเฟต์	4.17	.408	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป	4.50	.548	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด	4.17	.983	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	4.00	.632	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.83	1.602	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.17	.753	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนวิชประเภทต่างๆ	4.17	.983	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.00	.632	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่นๆ	4.33	1.033	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.00	.632	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.00	.632	มาก
รวม	**4.22**	**.339**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.22) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.17	.753	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	3.83	.408	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	3.50	.548	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป	4.33	.816	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.17	.408	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ	3.83	.408	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	3.17	1.835	ปานกลาง
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.00	1.549	ปานกลาง
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.17	.983	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.33	.516	มากที่สุด
รวม	**3.85**	**.383**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่าบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป และสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็นใน

ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (2) สมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง และ (3) สมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ และสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.67	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	3.67	1.506	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	4.50	.548	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ	4.50	.548	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า	4.83	.408	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.67	.516	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย	4.33	.816	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	4.83	.408	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.67	.516	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.17	.753	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.50	.548	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	4.33	.516	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four	4.67	.516	มากที่สุด
14.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.17	.408	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอลด์	4.33	.516	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.33	.516	มากที่สุด
17.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.17	.408	มาก
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.33	.516	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง	4.50	.837	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.00	.632	มาก
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ	4.00	.632	มาก
รวม	**4.39**	**.251**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า และสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงานในระดับมากที่สุด

(ค่าเฉลี่ย 4.83) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (2) สมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (3) สมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน และ (4) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) และต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน (2) สมรรถนะด้านการจัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ (3) สมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน และ (4) สมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตตี้โฟร์ (petits fours)	4.17	.753	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.00	.632	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์	4.17	.753	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.33	.816	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.17	.753	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก	4.00	.894	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	3.67	.516	มาก
รวม	**4.07**	**.583**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการ

ปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.07) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลตในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) สมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตติ้ โฟร์ (petits fours) (2) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนด์ และ (3) สมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง และสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

7. ตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.17	.983	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	3.83	.753	มาก
รวม	**4.00**	**.837**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

8. ตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	4.17	.983	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด	4.17	.753	มาก
รวม	**4.17**	**.816**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.17) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศเมียนมาร์ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

8.3.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเมียนมาร์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ของประเทศเมียนมาร์ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	8	53.3
1.2 หญิง	7	46.7
รวม	**15**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	7	46.7
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	6	40.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	2	13.3
รวม	**15**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	3	20.0
3.2 อนุปริญญา	6	40.0
3.3 ปริญญาตรี	6	40.0
รวม	**15**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	7	46.7
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	6	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	2	13.3
รวม	**15**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	3	20.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	7	46.7
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	2	13.3

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	3	20.0
รวม	**15**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)	1	6.7
6.2 ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)	2	13.3
6.3 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)	1	6.7
6.4 พนักงานบริกร (Waiter)	11	73.3
รวม	**15**	**100.0**

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเมียนมาร์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ ประกอบด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.47	.640	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.67	1.047	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.73	.799	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.47	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	3.93	.884	มาก
รวม	**4.05**	**.487**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	.414	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป	4.47	.516	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.73	.884	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	4.00	.845	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.60	.632	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	2.93	.258	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	5.00	.000	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า	4.87	.352	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.67	.488	มากที่สุด
รวม	**4.34**	**.170**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.20**	**.277**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.20) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ทั้งนี้สามารถพิจารณารายประเด็นได้ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) และต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	4.53	.640	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	4.53	.834	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	4.00	.845	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.47	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.67	.617	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	5.00	.000	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	4.13	.640	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.67	.488	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.80	.561	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.13	.352	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	4.20	.862	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนการประเมินผลงาน	4.80	.414	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	3.07	.258	ปานกลาง
รวม	**4.31**	**.234**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.31) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน และต้องการพัฒนาด้านการวางแผนการประเมินผลงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	4.67	.617	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	4.73	.594	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	4.27	.884	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.60	.986	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.87	.352	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมต้นทุน	4.20	.941	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.07	.799	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.53	.640	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	3.27	1.033	ปานกลาง
10. ต้องการพัฒนาด้านระบบการจัดการธุรกิจ	4.67	.617	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดงานตามโอกาสพิเศษ	4.67	.617	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.20	.941	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	4.13	.743	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.33	1.047	ปานกลาง
รวม	**4.23**	**.256**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้าน

สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.23) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) และต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน ต้องการพัฒนาด้านระบบการจัดการธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านการจัดงานตามโอกาสพิเศษ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67)

4. ตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.93	1.100	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.27	.884	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	4.13	.915	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	4.00	.926	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.87	.352	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.33	.816	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	4.40	.632	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	4.00	1.000	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	4.00	.756	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า	4.07	.799	มาก
รวม	**4.20**	**.393**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่

ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 3.20) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	4.67	.617	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและการบริการค็อกเทล	4.07	.704	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.47	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.47	.640	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	4.13	1.125	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.27	1.033	ปานกลาง
รวม	**4.18**	**.406**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ และต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) และต้องการพัฒนาด้านการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ	4.33	.816	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	4.07	1.223	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	3.87	1.302	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	3.27	1.100	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	2.93	.961	ปานกลาง
รวม	**3.69**	**.384**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) และต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87)

8.3.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเมียนมาร์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ของประเทศเมียนมาร์ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	5	50.0
1.2 หญิง	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	5	50.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	6	60.0
3.2 ปริญญาตรี	2	20.0
3.3 ปริญญาโท	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	5	50.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	4	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	3	30.0
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	2	20.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	2	20.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)	2	20.0
6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)	1	10.0
6.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)	2	20.0
6.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่เท่ากัน กล่าวคือ มีเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ในด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 300 US Dollar และมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือระหว่าง 301–400 US Dollar และระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือผู้จัดการทั่วไป (General Manager) และหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเมียนมาร์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ ซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.20	.789	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.00	.816	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.10	.738	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.60	.699	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.40	.843	มากที่สุด
รวม	**4.06**	**.366**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.80	.422	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.10	.876	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.40	.966	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
4. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.60	1.174	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.40	.516	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.70	.483	มากที่สุด
รวม	**4.40**	**.361**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.23**	**.341**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.23) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.30	.949	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ	4.00	1.414	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ	5.00	.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	4.90	.316	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า	4.30	.949	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ	4.90	.316	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ	4.20	1.033	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการและนำเสนอผลงาน	3.90	.876	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค	4.10	.568	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	3.90	.994	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม	4.80	.422	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด	4.70	.483	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.90	.316	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม	4.10	.568	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	3.80	.789	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	4.60	.516	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.20	.632	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการความหลากหลายของที่ทำงาน	3.60	.699	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล	3.80	1.398	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	4.10	.994	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน	3.70	1.337	มาก
รวม	**4.28**	**.219**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) ด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน (2) ด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ และ (3) ด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	4.90	.316	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	4.10	.568	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	4.20	.632	มาก
5.ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	4.80	.422	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตแผ่นพับและเครื่องมือด้านการตลาด	4.60	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์	4.20	.632	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์	4.10	.568	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์	4.10	.738	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.30	.675	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	4.80	.422	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา	4.50	.707	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	.483	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
15.ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	4.50	.527	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน	4.80	.422	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการติดตามผลงานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.90	.876	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	3.90	.876	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต	4.10	.738	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการรู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.90	.568	มาก
22. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	4.70	.483	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.214**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการรู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ (2) ด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด (3) ด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง และ (4) ด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

4. ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า	4.80	.422	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.10	.568	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	4.80	.422	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	4.20	.632	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	4.70	.483	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	4.80	.422	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.61**	**.224**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.61) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนา (1) ด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า (2) ด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย (3) ด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย และ (4) ด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบ

และกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง และต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

5. ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการรับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ	4.00	.816	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์	4.20	.632	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.50	.527	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป	4.80	.422	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ	4.30	.675	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว	4.80	.422	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ	3.90	.876	มาก
รวม	**4.44**	**.251**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนา (1) ด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ (2) ด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป และ (3) ด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยวในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

8.3.5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเมียนมาร์

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ของประเทศเมียนมาร์ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	5	50.0
1.2 หญิง	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	2	20.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	70.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	4	40.0
3.2 ปริญญาตรี	4	40.0
3.3 ปริญญาโท	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	3	30.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	6	60.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	4	40.0
5.2 มากกว่า 501 US Dollar	6	60.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)	1	10.0
6.2 ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)	1	10.0
6.3 ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)	1	10.0
6.4 ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)	1	10.0
6.5 ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)	1	10.0
6.6 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)	1	10.0
6.7 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเมียนมาร์

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ ซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขาย

และการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

1. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.90	.876	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.10	.568	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.10	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.90	.876	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.60	.516	มากที่สุด
รวม	**4.12**	**.367**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1.ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	.422	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.20	.632	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.20	.632	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.90	.876	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.41**	**.363**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.27**	**.346**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.27) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนา (1) ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และ (3) ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.50	.527	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้	4.80	.422	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตสื่อทางการตลาด	4.20	.632	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้และประเมินผลกลยุทธ์	4.50	.527	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.90	1.370	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.60	.516	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	3.80	.789	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว	3.90	.876	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	4.80	.422	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ	3.90	.876	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.20	.632	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ	4.10	.568	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว	3.90	.876	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	3.90	.876	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน	3.90	.994	มาก
19.ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่าง ๆ	3.60	.699	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.10	.568	มาก
21. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา	4.60	.516	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.80	.422	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.40	.516	มากที่สุด
รวม	**4.28**	**.259**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนา (1) ด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้ (2) ด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ และ (3) ด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (2) ด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาดและ (3) ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการ

พัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว และต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	4.30	.949	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.70	1.337	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	4.50	.527	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.50	.527	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.40	.699	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.50	.707	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.20	.632	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	3.90	.876	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	3.60	.699	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.40	.516	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	3.90	.994	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.00	.816	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.60	.699	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.70	.483	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	3.90	.876	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.90	.316	มากที่สุด
รวม	**4.22**	**.240**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.22) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.10	.994	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.10	.568	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	3.90	.876	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.40	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.80	.422	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	3.90	.876	มาก
รวม	**4.26**	**.419**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศและต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบินอยู่ใน

ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน และต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) และต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.20	.632	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.10	.568	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.80	.422	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	3.90	.876	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.20	1.229	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	3.50	1.080	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.10	.738	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	4.00	.943	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.10	.876	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	4.60	.516	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.10	.568	มา
13. ต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	4.20	.632	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	4.50	.707	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.80	.422	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.60	.699	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.20	.632	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	4.90	.316	มากที่สุด
รวม	**4.26**	**.195**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.26) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ และต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.60	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.80	.422	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	3.80	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.20	.632	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	3.90	.876	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.50	.707	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	3.90	.876	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.40	.516	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.10	.568	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.60	.699	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.10	.568	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	3.70	1.337	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	4.10	.994	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.80	.789	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	3.90	.876	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.20	.789	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม	3.60	1.174	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	3.90	1.370	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.13**	**.310**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ และต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

7. ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	4.30	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	4.30	.949	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.40	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.70	.483	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.40	.843	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.50	.707	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	3.80	.789	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.80	.422	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	3.90	.876	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.70	.483	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.70	.483	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.20	.632	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**.241**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.39) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ และต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (2) ด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน และ (3) ด้านการจัดการและประสานงานการประชุม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

8. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.20	.632	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.80	.422	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.10	.568	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	3.90	.876	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.30	.675	มากที่สุด
7.ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.10	.738	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.10	.568	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.30	.675	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	3.90	.568	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.30	.675	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.10	.738	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.80	.422	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.80	1.398	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	4.60	.516	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.00	1.414	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.20	.632	มาก
รวม	**4.25**	**.296**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศเมียนมาร์ มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.25) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศเมียนมาร์ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ และต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

8.4 ผลการศึกษาจากแบบสอบถามความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในประเทศเวียดนาม

8.4.1 ตำแหน่งแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ของประเทศเวียดนาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับ การศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	8	13.3
1.2 หญิง	52	86.7
รวม	**60**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	23	38.3
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	30	50.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	7	11.7
รวม	**60**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	10	16.7
3.2 ปริญญาตรี	47	78.3
3.3 ปริญญาโท	3	5.0
รวม	**60**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	30	50.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	25	41.7
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	5	8.3
รวม	**60**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	1	1.7
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	18	30.0
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	37	61.7
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	4	6.7
รวม	**60**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)	2	3.3
6.2 หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)	4	6.7
6.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)	44	73.3
6.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)	6	10.0
6.5 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)	4	6.7
รวม	**60**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน พบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และเพศชาย จำนวน 8 คน ร้อยละ 13.3 ในด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ ระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 และ

อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ ระหว่าง 301 – 400 US Dollar จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 10.0 และหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ค่าความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 6.7

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศเวียดนาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเวียดนาม ประกอบด้วย แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.68	.504	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	4.23	.673	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.05	.746	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.95	.790	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.32	.892	มากที่สุด
รวม	**4.25**	**.493**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	.537	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.52	.676	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.97	.863	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	4.60	.558	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.22	.585	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	4.38	.555	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.10	.858	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.63	.688	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.37	.486	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**.309**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.32**	**.355**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.32) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	3.97	.802	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.33	.655	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและควบคุมงบประมาณในการประกอบการ	4.20	.732	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการทางการเงินภายในกรอบงบประมาณ	3.98	.892	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดซื้อสินค้าและการควบคุมสินค้าคงคลัง	3.98	.676	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.45	.790	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.32	.770	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.33	.774	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	.854	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและการคัดเลือกพนักงาน	3.87	.999	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.87	.965	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินสมรรถนะการทำงานของพนักงาน	4.28	.976	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดฝึกอบรม	3.98	.948	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดฝึกอบรมกลุ่มย่อย	3.68	1.033	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพผลการฝึกอบรม	4.25	1.002	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการประชุม	4.25	.895	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.28	.885	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร	4.70	.646	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ	4.43	.767	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.25	.628	มากที่สุด
รวม	**4.18**	**.516**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้นบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะ

การปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.18) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและดำเนินการอพยพบุคคลออกจากอาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและกำหนดระบบระเบียบปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.58	.696	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.67	.475	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสำรองห้องพักผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.63	.663	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.20	.879	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.72	.454	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.45	.622	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.65	.481	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาความปลอดภัยและสวัสดิภาพในที่ทำงาน	4.37	.610	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.78	.415	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน	4.87	.430	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.53	.566	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงาน	3.97	.843	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.20	.860	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.48	.930	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ	3.90	.817	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลผู้มึนเมา	4.28	.825	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานตรวจสอบบัญชีภาคกลางคืน	4.65	.633	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานข้อมูลทางการเงิน	4.47	.650	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรุปรายงานด้วยวาจาเป็นภาษาอังกฤษ	4.42	.809	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**.305**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศเวียดนามมีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.46) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Supervisor) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจรับและการจัดเก็บวัสดุสำนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.87) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.78) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานต้อนรับ (Receptionist)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า	4.32	.567	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก	4.45	.746	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับการบริการ	4.18	.911	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเก็บรักษาเอกสารและการสืบค้นข้อมูล	4.15	.936	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการกำกับดูแลข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.35	.936	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน	4.67	.601	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	4.93	.252	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**.485**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.44) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินงานสำรองห้องพัก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตั้งและการใช้งานระบบโทรศัพท์ตู้สาขา (PABX)	4.13	.724	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า	4.42	.561	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	4.38	.640	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม	4.45	.811	มากที่สุด
รวม	**4.35**	**.409**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.35) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้ข้อมูลด้านการให้บริการภายในโรงแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและการโอนโทรศัพท์สายเรียกเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.38) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	4.05	.649	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย	4.42	.671	มากที่สุด
รวม	**4.23**	**.578**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สินสูญหาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05)

8.4.2 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศเวียดนาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ของประเทศเวียดนาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ ระดับ การศึกษาและตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	13	43.3
1.2 หญิง	17	56.7
รวม	**30**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	8	26.7
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	17	56.7
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	5	16.7
รวม	**30**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนปลาย	1	3.3
3.2 อาชีวศึกษา	6	20.0
3.3 อนุปริญญา	12	40.0
3.4 ปริญญาตรี	11	36.7
รวม	**30**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	10	33.3
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	11	36.7
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	9	30.0
รวม	**30**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	5	16.7
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	13	43.3
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	5	16.7

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	7	23.3
รวม	**30**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)	2	6.7
6.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)	4	13.3
6.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	6	20.0
6.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)	4	13.3
6.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)	7	23.3
6.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)	7	23.3
รวม	**30**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 13 คน ร้อยละ 43.3 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และอาชีวศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301–400 US Dollar จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ มากกว่า 501 US Dollar จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และน้อยกว่า 300 US Dollar และระหว่าง 401–500 US Dollar จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) และพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือ ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) และพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศเวียดนาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเวียดนาม ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	.675	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.40	.770	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.47	.776	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.33	.606	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	3.43	.568	มาก
รวม	**3.45**	**.454**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.70	.535	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	.830	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	3.33	.547	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.43	.679	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.50	.572	มาก
รวม	**3.39**	**.362**	**ปานกลาง**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**3.42**	**.270**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.42) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.45) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.20	.714	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.40	.770	ปานกลาง
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการผลการดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ	3.47	.900	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	3.93	.868	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.37	1.033	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม	3.47	.819	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	3.60	.724	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.40	.724	ปานกลาง
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า	4.27	.868	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน	4.13	.860	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน	4.07	.828	มาก
12. ต้องการสมรรถนะพัฒนาด้านการการจัดการข้อกำหนดทางกฎหมายที่สอดคล้องกับธุรกิจ	3.53	.571	มาก
รวม	**3.65**	**.508**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสมัครและเลือกพนักงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าการจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.13	.730	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.47	.730	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.87	.730	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.30	.702	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.90	.923	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและตรวจสอบงบประมาณ	3.57	.817	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.70	.794	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.17	.874	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน	4.27	.785	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมกับติดตามประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	3.30	.750	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดระบบการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	3.63	.556	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์	4.27	.691	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน	4.07	.521	มาก
รวม	**3.74**	**.339**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	4.10	.712	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.00	.695	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	4.57	.774	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน จัดการ และดำเนินการประชุม	3.57	.679	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บสินค้าที่รับมาอย่างดี	3.57	.817	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการแผนการดำเนินงานการประเมินผลของพนักงาน	3.83	.699	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.33	.711	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน	4.30	.794	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน	3.83	.531	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านตารางการทำงาน	3.87	.507	มาก
รวม	**3.99**	**.369**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าแผนกห้องพัก (Floor Supervisor) ในประเทศเวียดนาม ต้องการ

พัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานทีทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด	3.87	.571	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า	3.93	.640	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นทีทำงานและรักษาอุปกรณ์	4.40	.563	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.70	.651	มาก
รวม	**3.98**	**.399**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นทีทำงานและรักษาอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการซักรีดผ้าและเสื้อผ้าลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า	4.10	.662	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า	3.90	.607	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	3.70	.596	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ	4.33	.802	มากที่สุด
รวม	**3.99**	**.335**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านธุรกิจอย่างมืออาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

7. ตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า	3.83	.648	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง	4.07	.785	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน	4.07	.828	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย	2.80	.925	ปานกลาง
รวม	**3.69**	**.604**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.69) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Attendant) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ตามลำดับ

8.4.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในประเทศเวียดนาม แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ของประเทศเวียดนาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	19	23.8
1.2 หญิง	61	76.3
รวม	**80**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	30	37.5
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	40	50.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	10	12.5
รวม	**80**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อาชีวศึกษา	3	3.8
3.2 อนุปริญญา	17	21.3
3.3 ปริญญาตรี	57	71.3
3.4 ปริญญาโท	3	3.8
รวม	**80**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	39	48.8
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	32	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	9	11.3
รวม	**80**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	5	6.3
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	25	31.3
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	41	51.2

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	9	11.3
รวม	**80**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)	4	5.0
6.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)	7	8.8
6.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)	48	60.0
6.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)	6	7.5
6.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)	6	7.5
6.6 งานขนมปัง (Baker)	6	7.5
6.7 งานเนื้อ (Butcher)	3	3.8
รวม	**80**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 80 คน พบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 และเพศชาย จำนวน 19 คน ร้อยละ 23.8 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0รองลงมาคือ อายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 71.3 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และระดับอาชีวศึกษา และปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือระหว่าง 301 – 400 US Dollar จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) และงานขนมปัง (Baker) จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเวียดนาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเวียดนาม ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	.849	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.25	.703	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.04	.770	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.21	.807	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.18	.911	มาก
รวม	**4.19**	**.473**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	.789	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	4.25	.834	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.08	.808	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.14	1.099	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.16	.665	มาก
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.80	1.107	มาก
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.94	.919	มาก
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.14	1.088	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.86	.938	มาก
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.04	.770	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.01	.834	มาก
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.09	.766	มาก
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่าง ๆ	3.81	.858	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.36	.750	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.25	.834	มากที่สุด
รวม	**4.09**	**.282**	**มาก**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.14**	**.338**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.14) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถทำงานธุรการเบื้องต้น และต้องการพัฒนาด้านการให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

2. ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีความปลอดภัยและระบบรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.59	.610	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.81	.453	มากที่สุด
3.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	4.84	.434	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	4.86	.470	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	4.74	.651	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.93	.348	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน	4.43	.759	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.64	.716	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.56	.672	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.81	.453	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.45	.794	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมและดำเนินการฝึกอบรม	4.56	.744	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.41	.724	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	4.64	.484	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร	4.44	.760	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย	4.86	.381	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาสมรรถนะสมรรถนะด้านการจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม	4.54	.655	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด	4.76	.557	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	4.51	.595	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.75	.464	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ	4.46	.572	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	4.59	.520	มากที่สุด
23. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ	4.56	.592	มากที่สุด
24. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร	4.94	.291	มากที่สุด
25. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเลือกระบบการบริการอาหาร	4.46	.655	มากที่สุด
26. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู	3.79	.589	มาก
27. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	4.06	.832	มาก
28. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.37	.933	มากที่สุด
29. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	4.20	1.163	มาก
รวม	**4.57**	**.218**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.94) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.93) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณและต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.86) ตามลำดับ

3. ตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.85	.424	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.35	.915	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.71	.602	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.35	.781	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	4.21	.669	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการวางแผน เตรียมการและจัดแสดงบริการอาหารบุฟเฟต์	4.28	.811	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป	4.50	.729	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด	4.19	.873	มาก
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	4.29	.874	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.62	.905	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.31	.789	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนวิชประเภทต่างๆ	4.25	.720	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.16	.770	มาก
14. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อกโกแลตและขนมอื่น ๆ	4.49	.636	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.04	.920	มาก
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.05	.634	มาก
รวม	**4.29**	**.282**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.29) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมซุป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.44	.636	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	3.88	.986	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ	4.29	.845	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	3.50	.746	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	3.13	.624	ปานกลาง
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.33	.792	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.35	.873	มากที่สุด
รวม	**3.98**	**.299**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.98) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและทำอาหารทะเล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.73	.527	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	3.93	.938	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	4.46	.826	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ	4.55	.593	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า	4.75	.464	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร	4.54	.572	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย	4.21	.852	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	4.74	.631	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.82	.382	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.02	.795	มาก
11. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.35	.618	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	4.23	.693	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวาง petits four	4.46	.795	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.13	.753	มาก
15. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอลด์	4.40	.789	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.31	.773	มากที่สุด
17.ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.39	.720	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.23	.856	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง	4.60	.789	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	3.94	.972	มาก
21. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ	4.25	.961	มากที่สุด
รวม	**4.38**	**.261**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.38) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ในประเทศเวียดนามต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงานในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) ตามลำดับ

6. ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการจัดวางพิตตี้โฟร์ (petits fours)	3.97	.941	มาก
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	3.71	1.034	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์	4.27	.993	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.30	.892	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.32	.883	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้ก	4.54	.779	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	3.92	1.003	มาก
รวม	**4.15**	**.668**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศเวียดนามมีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางอาหารหวาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการเตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

7. ตำแหน่ง งานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์	4.30	.604	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	4.00	.941	มาก
รวม	**4.15**	**.512**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานขนมปัง (Baker) ในประเทศเวียดนามต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.30) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00)

8. ตำแหน่ง งานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ	4.40	.773	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด	4.54	2.311	มากที่สุด
รวม	**4.47**	**1.261**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.47) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัดในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

8.4.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในประเทศเวียดนาม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ของประเทศเวียดนาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้าน การโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	9	13.8
1.2 หญิง	56	86.2
รวม	**65**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	23	35.4
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	34	52.3
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	8	12.3
รวม	**65**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	11	16.9
3.2 ปริญญาตรี	51	78.5
3.3 ปริญญาโท	3	4.6
รวม	**65**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	32	49.2
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	26	40.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	7	10.8
รวม	**65**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	1	1.5
5.2 ระหว่าง 301 – 400 US Dollar	18	27.7
5.3 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	38	58.5
5.4 มากกว่า 501 US Dollar	8	12.3
รวม	**65**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)	3	4.6
6.2 ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager)	5	7.7
6.3 หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter)	5	7.7
6.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)	2	3.1
6.5 พนักงานบริกร (Waiter)	50	76.9
รวม	**65**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 65 คน พบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 86.2 และเพศชาย จำนวน 9 คน ร้อยละ 13.8 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 และอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 และระดับปริญญาโทจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาคือ ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 401 – 500 US Dollar จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือระหว่าง 301 – 400 US Dollar จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) จำนวน 50 คน คิด

เป็นร้อยละ 76.9 รองลงมาคือผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) และหัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 และผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเวียดนาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเวียดนาม ซึ่ง ประกอบด้วย แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage outlet manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter)ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.28	.820	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.09	.765	มาก
3. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.17	.741	มาก
4. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.20	.887	มาก
5. ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.28	.600	มากที่สุด
รวม	**4.20**	**.405**	**มาก**

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.72	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป	4.58	.527	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.83	.858	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.38	.678	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	4.17	.876	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.17	.698	ปานกลาง
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.55	.560	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า	4.74	.594	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.85	.441	มากที่สุด
รวม	**4.22**	**.216**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.21**	**.249**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.21) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับมากที่สุด

(ค่าเฉลี่ย 4.85) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดการคำติชมของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) และต้องการพัฒนาด้านการการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Director)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	3.75	1.000	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	4.31	.883	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.42	.682	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.82	.429	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.58	.527	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.69	.498	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	4.18	.950	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.29	.765	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.40	.680	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านกระบวนการฝึกอบรม	3.18	.705	ปานกลาง
11. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	3.65	.837	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนการประเมินผลงาน	3.38	.784	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำระบบข้อมูลและเสนอรายงาน	3.18	.705	ปานกลาง
รวม	**4.00**	**.287**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.00) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage director) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.82) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.58) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านทรัพย์สิน	3.23	1.209	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	4.42	.635	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านงบประมาณ	3.45	.985	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจบริการ	3.83	.858	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย	4.52	.850	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมต้นทุน	3.62	1.011	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.29	.765	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	3.65	.991	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป	3.03	.847	ปานกลาง
10. ต้องการพัฒนาด้านระบบการจัดการธุรกิจ	3.92	.907	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดงานตามโอกาสพิเศษ	3.89	.904	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล	4.29	.879	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	3.69	.828	มาก
14. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน	3.54	.885	มาก
รวม	**3.81**	**.390**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.81) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Outlet Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านบทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง หัวหน้าบริกร (Head Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	3.18	1.273	ปานกลาง
2. ต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.55	.662	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบเกอริด็อง (Gueridon service)	4.25	1.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริการแบบซิลเวอร์ (Silver service)	3.92	.924	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.69	.557	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	3.78	.875	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงาน	3.95	.975	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลมาตรฐานการทำงาน	3.92	.973	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน	4.22	.718	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า	4.57	.770	มากที่สุด
รวม	**4.10**	**.435**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head Waiter) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าบริกร (Head waiter) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) และต้องการพัฒนาด้านการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ	4.29	.765	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและการบริการค็อกเทล	4.20	.733	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์	4.57	.612	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม	4.28	.801	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามหลักกฎหมาย	3.65	.837	มาก
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและบริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.63	.945	มาก
รวม	**4.10**	**.358**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 4.10) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการไวน์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการเตรียมบาร์ก่อนให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.29) และต้องการพัฒนาด้านการจำหน่ายและบริการเครื่องดื่ม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28)

6. ตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการ	3.94	1.059	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์	3.80	.922	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร	3.37	1.140	ปานกลาง
4. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านอาหารในห้องพัก	3.34	1.108	ปานกลาง
5. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการทำเค้กและขนมปัง	3.20	.939	ปานกลาง
รวม	**3.53**	**.608**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มาก” (ค่าเฉลี่ย 3.53) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งพนักงานบริกร (Waiter) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการสั่งซื้อสินค้าและบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) ตามลำดับ

8.4.5 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเวียดนาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ของประเทศเวียดนาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	5	50.0
1.2 หญิง	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	5	50.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	5	50.0
3.2 ปริญญาตรี	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	10	100.0
รวม	**10**	**100.0**
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 น้อยกว่า 300 US Dollar	10	100.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)	1	10.0
6.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)	1	10.0

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)	4	40.0
6.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงในสัดส่วนที่เท่ากัน กล่าวคือ มีเพศชาย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญาและระดับปริญญาตรี ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 300 US Dollar จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 และผู้จัดการทั่วไป (General Manager) และผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเวียดนาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเวียดนาม ซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.20	.789	มาก
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	.707	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.90	.738	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.90	.738	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.90	.738	มาก
รวม	**4.08**	**.315**	**มาก**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.70	.675	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.80	.422	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.40	.699	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.90	.876	มาก
5. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.70	.483	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.40	.699	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.53**	**.294**	มากที่สุด
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.30**	**.253**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.30) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	3.80	.919	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการด้านการเงินภายในวงเงินงบประมาณ	3.50	1.179	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ	5.00	.000	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	5.00	.000	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า	4.60	.516	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ	5.00	.000	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ	4.30	.949	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมการและนำเสนอผลงาน	3.80	.789	มาก
9. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค	4.50	.707	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	4.50	.527	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดและประสานการประชุม	4.60	.699	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด	4.80	.422	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.70	.483	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม	4.40	.699	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	4.60	.699	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	4.20	.789	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	3.60	.843	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการความหลากหลายของที่ทำงาน	3.90	.738	มาก
19. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล	3.40	1.174	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
20. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	3.40	.699	ปานกลาง
21. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน	3.40	1.174	ปานกลาง
รวม	**4.24**	**.266**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนา (1) ด้านการพัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ (2) ด้านการจัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงินและ (3) ด้านการบริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมา คือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมทางการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70)

3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	5.00	.000	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	4.50	.707	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน	3.80	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	4.10	.876	มาก
5.ต้องการพัฒนาด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์	5.00	.000	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	4.90	.316	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตแผ่นพับและเครื่องมือด้านการตลาด	3.20	.422	ปานกลาง
8. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์	4.70	.483	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์	4.70	.483	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์	4.60	.516	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.40	.843	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	4.20	.632	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา	5.00	.000	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	.943	มาก
15.ต้องการพัฒนาด้านการ สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	4.20	.789	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน	5.00	.000	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการติดตามผลงานการปฏิบัติงานของพนักงาน	3.80	.789	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	5.00	.000	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการจัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	3.80	.789	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
20. ต้องการพัฒนาด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต	5.00	.000	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาด้านการรู้วิธีการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.40	.843	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	4.80	.422	มากที่สุด
รวม	**4.46**	**.187**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.46) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนา (1) ด้านการพัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น (2) ด้านการ รู้และเข้าใจข้อมูลผลิตภัณฑ์ (3) ด้านการเตรียมและเสนอใบเสนอราคา (4) ด้านการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน (5) ด้านการฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน และ (6) ด้านการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ดี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า	5.00	.000	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารขั้นสูง	4.30	.823	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
3. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	4.90	.316	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	4.70	.483	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ๆ	4.00	.943	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	4.90	.316	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้	5.00	.000	มากที่สุด
รวม	**4.59**	**.334**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.59) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า และต้องการพัฒนาด้านการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย และต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนาด้านการสร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการรับและดำเนินการสำรองต่างๆ	4.40	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.20	.789	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.30	.823	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	5.00	.000	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป	4.90	.316	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ๆ	4.40	.843	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว	4.90	.316	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ	3.80	.789	มาก
รวม	**4.51**	**.159**	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.51) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 5.00) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้า

และการบริการด้านนำเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) และต้องการพัฒนาด้านการจัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

8.4.6 การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ในประเทศเวียดนาม กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ของประเทศเวียดนาม สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ค่าคะแนนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	6	60.0
1.2 หญิง	4	40.0
รวม	**10**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 20 – 30 ปี	1	10.0
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	7	70.0
2.3 มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 อนุปริญญา	5	50.0
3.2 ปริญญาตรี	3	30.0
3.3 ปริญญาโท	2	20.0
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	3	30.0
4.2 ระหว่าง 6-10 ปี	6	60.0
4.3 มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	1	10.0
รวม	**10**	**100.0**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar)		
5.1 ระหว่าง 401 – 500 US Dollar	5	50.0
5.2 มากกว่า 501 US Dollar	5	50.0
รวม	**10**	**100.0**
6. ตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว		
6.1 ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)	1	10.0
6.2 ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)	1	10.0
6.3 ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)	1	10.0
6.4 ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)	1	10.0
6.5 ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)	1	10.0
6.6 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)	2	20.0
6.7 เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)	3	30.0
รวม	**10**	**100.0**

จากข้อมูลข้างต้น ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 10 คน พบว่าเพศชายมีสัดส่วนสูงกว่าเพศหญิง กล่าวคือ มีเพศหญิง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และเพศหญิง จำนวน 4 คน ร้อยละ 40.0 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 รองลงมาคือมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระหว่าง 20–30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับอนุปริญญา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาคือน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (US Dollar) พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 401–500 US Dollar และมากกว่า 501 US Dollar จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 ด้านตำแหน่งงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

2. ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเวียดนาม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของประเทศเวียดนาม ซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

1. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.50	.850	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.60	.699	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.20	1.033	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.50	.850	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
5. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.40	.699	มากที่สุด
รวม	**4.44**	**.324**	**มากที่สุด**
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)			
1.ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.60	.699	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.40	.843	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.60	.699	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.90	.316	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.50	.850	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	4.70	.483	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.90	.316	มากที่สุด
รวม	**4.66**	**.167**	**มากที่สุด**
ความต้องการพัฒนาตนเองในภาพรวม	**4.55**	**.208**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในภาพรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.55) จำแนกเป็นความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลัก (Core Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66)

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนด

ด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการพัฒนาด้านการจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

2. ตำแหน่ง ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้	4.90	.316	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประสานการผลิตสื่อทางการตลาด	4.30	.675	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ นำมาใช้และประเมินผลกลยุทธ์	3.90	.876	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุง และประเมินผลแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.90	1.370	มาก
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.40	.699	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	4.70	.675	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการโครงการนวัตกรรมการท่องเที่ยว	4.50	.850	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	4.90	.316	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการวางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายทั้งระบบ	4.50	.850	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.60	.699	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวทั้งระบบ	4.30	.675	มากที่สุด
15. ต้องการพัฒนาด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	4.60	.699	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาโครงการสร้างจิตสำนึกของชุมชนด้านการท่องเที่ยว	4.50	.850	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา ติดตามผลการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน	4.50	.850	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนา นำมาใช้ และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุน	4.20	.919	มาก
19.ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการ ตรวจสอบขั้นตอนและระบบของการจัดงานแสดงต่าง ๆ	4.40	.843	มากที่สุด
20. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.60	.699	มากที่สุด
21. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมงานพัฒนา	4.40	.699	มากที่สุด
22. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.60	.699	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
23. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.40	.516	มากที่สุด
รวม	**4.49**	**.237**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.49) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)ในประเทศเวียดนามต้องการพัฒนาด้านการค้นคว้าและนำผลวิจัยผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปใช้ และต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการเข้าถึงและแปลความหมายผลิตภัณฑ์และบริการท่องเที่ยว (2) ด้านการสำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ (3) ด้านการประสานงานกิจกรรมทางการตลาด และ (4) ด้านการจัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการพัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (2) ด้านการให้ข้อมูลและคำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว (3) ด้านการจัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน และ (4) ด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) ตามลำดับ

3. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	3.90	1.197	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.90	1.370	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	3.90	.876	มาก
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ	4.50	.527	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.90	.316	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.30	.675	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.60	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.30	.675	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.50	.850	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	4.40	.843	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.40	.516	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.20	.919	มาก
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.60	.699	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.10	.876	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.60	.699	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.50	.850	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.50	.850	มากที่สุด
รวม	**4.36**	**.206**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในผู้จัดการแผนกขายและการตลาดท่องเที่ยว (Sales and Marketing Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ (2) ด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ และ (3) ด้านการมีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ (2) ด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ (3) ด้านการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน และ (4) ด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

4. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.40	.516	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.90	.316	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.50	.850	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.30	.675	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.70	.483	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.50	.850	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.40	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.70	.483	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	4.50	.850	มากที่สุด
รวม	**4.54**	**.320**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกสินเชื่อท่องเที่ยว (Credit Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ และต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ (2) ด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศและ (3) ด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

5. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.30	.675	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.30	.675	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.50	.850	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.60	.699	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.50	.850	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.00	1.247	มาก
7. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.50	.527	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.60	.699	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้น ปรับปรุงและประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	4.00	.943	มาก
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.20	1.033	มาก
11. ต้องการพัฒนาด้านการผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	4.40	.699	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.30	.675	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการรับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	4.30	.675	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	4.60	.516	มากที่สุด
15.ต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.70	.483	มากที่สุด
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.10	.876	มาก
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.60	.699	มากที่สุด
18. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.50	.527	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	4.60	.843	มากที่สุด
รวม	**4.40**	**.143**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.40) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัตรโดยสารเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว (Ticketing Manager) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการ เป็นแหล่งให้บริการคำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือ ต้องการพัฒนา (1) ด้านการสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ (2) ด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน (3) ด้านการเป็นแหล่งให้การบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา (4) ด้านการบริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน และ (5) ด้านการให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ (2) ด้านการจัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ และ (3) ด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

6. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.60	.699	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.70	.483	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.70	.675	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.30	.675	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.50	.850	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.60	.516	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.60	.699	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.50	.850	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.40	.516	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.30	.675	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.30	.675	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.30	.675	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	3.40	1.075	ปานกลาง

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.80	1.135	มาก
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	4.00	.667	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.50	.850	มากที่สุด
17. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.10	.994	มาก
18. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม	4.60	.516	มากที่สุด
19. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	3.80	1.317	มาก
20. ต้องการพัฒนาด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	4.70	.483	มากที่สุด
รวม	**4.34**	**.151**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.34) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งผู้จัดการแผนกนำเที่ยว (Tour Manager) ในประเทศเวียดนามต้องการพัฒนา (1) ด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ (2) ด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน และ (3) ด้านการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับขั้นสูงหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมาคือต้องการพัฒนา (1) ด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด (2) ด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ (3) ด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และ (4) ด้านการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) และต้องการพัฒนา (1) ด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน (2) ด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยวและ (3) ด้านการจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ

7. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาดำเนินการและประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค	4.30	.675	มากที่สุด
2. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	3.90	1.197	มาก
3. ต้องการพัฒนาด้านการคิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	4.50	.850	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่างๆ	4.40	.516	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.80	.422	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.90	.316	มากที่สุด
7. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.60	.516	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ	4.70	.675	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.60	.843	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	4.40	.843	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.70	.483	มากที่สุด
12. ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและประสานงานการประชุม	4.50	.707	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
13. ต้องการพัฒนาด้านการจัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.30	.675	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.90	.316	มากที่สุด
รวม	**4.54**	**.182**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.54) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโสแผนกขายและการตลาด (Senior Sales Marketing Officer) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด และต้องการพัฒนาด้านการสามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ และต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

8. ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer)

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)			
1. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.40	.516	มากที่สุด

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
2. ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ	4.60	.516	มากที่สุด
3. ต้องการพัฒนาด้านการตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.40	.516	มากที่สุด
4. ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.70	.483	มากที่สุด
5. ต้องการพัฒนาด้านการประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.40	.843	มากที่สุด
6. ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.30	.823	มากที่สุด
7.ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.80	.422	มากที่สุด
8. ต้องการพัฒนาด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.60	.699	มากที่สุด
9. ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.30	.823	มากที่สุด
10. ต้องการพัฒนาด้านการเป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งท่องเที่ยว	4.40	.699	มากที่สุด
11. ต้องการพัฒนาด้านการจัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.10	.738	มาก
12. ต้องการพัฒนาด้านการสร้างเสริมและรักษาการบริการที่เป็นทีม	4.50	.707	มากที่สุด
13. ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.90	.316	มากที่สุด
14. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	3.40	1.075	ปานกลาง
15. ต้องการพัฒนาด้านการดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	3.90	.876	มาก
16. ต้องการพัฒนาด้านการฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	3.90	1.370	มาก

ความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
17. ต้องการพัฒนาด้านการบริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.60	.699	มากที่สุด
รวม	**4.36**	**.278**	**มากที่สุด**

จากข้อมูลข้างต้น บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศเวียดนาม มีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถยกระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) อยู่ในระดับ “มากที่สุด” (ค่าเฉลี่ย 4.36) เมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส (Senior Operation Officer) ในประเทศเวียดนาม ต้องการพัฒนาด้านการมีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.90) รองลงมาคือต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและประสานงานจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) ตามลำดับ

บทที่ 9

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

บทที่ 9 จะเป็นการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายที่เกิดขึ้น เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้มีบทบาทในภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งสถาบันการศึกษา ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน นักท่องเที่ยว และบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อเสนอแนะนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยแบ่งเป็นนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรนโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

9.1 การสังเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเรียนรู้กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในบทที่ 4 ความคิดเห็นของนักเรียนและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ความพึงพอใจของผู้ประกอบการภาคธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยว ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ในบทที่ 5-7 และความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในบทที่ 8 สามารถสังเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยแบ่งเป็นนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

1) การสังเคราะห์บทเรียนทิศทางและการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่ผ่านมา

1.1 ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว

1.1.1 ประเทศกัมพูชา

อัตราการขยายตัวของอุตสาหกรรมนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อการท่องเที่ยวการจ้างงานและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแง่ความต้องการสำหรับมืออาชีพ ทักษะเฉพาะและสิ่งอำนวยความสะดวกการฝึกอบรมและการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ความต้องการในการพัฒนาและฝึกอบรม

ทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นในภาคส่วนต่างๆของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับทั้งในระดับเอเชียและแปซิฟิก

การพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาเริ่มต้นขึ้นอย่างเข้มข้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เนื่องจากเป็นปีที่รัฐบาลกัมพูชาได้กำหนดนโยบายมุ่งพัฒนาศักยภาพทางการเกษตร การท่องเที่ยวของประเทศ และการส่งเสริมการลงทุนจากต่างประเทศ กระทั่งได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศ อาทิ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ ธนาคารพัฒนาเอเชีย และโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ เป็นต้น เรื่อยมากระทั่งปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลประกาศใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2543 –2548 (National Strategic Development Plan 2000-2005) และ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม (จัตุโกณ)” เพื่อการเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพในกัมพูชา พร้อมทั้งลดความยากจนโดยส่งเสริมให้ชาวกัมพูชามีรายได้หลักมาจากนักท่องเที่ยว

อนึ่ง แผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2552 – 2556 รัฐบาลกัมพูชาให้ความสำคัญต่อ “ยุทธศาสตร์สี่เหลี่ยม ระยะที่ 2” ในฐานะยุทธศาสตร์หลักเพื่อสร้างความเจริญเติบโต การจ้างงาน ความเสมอภาคและประสิทธิภาพ พร้อมทั้งลดความยากจนด้วยการเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย เสถียรภาพ และจัดระเบียบทางสังคม การรักษาอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน การส่งเสริมการกระจายผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เท่าเทียมกันระหว่างคนรวยกับคนจน ระหว่างเมืองกับชนบท และระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง รวมถึงการพัฒนาการบริหารจัดการและการใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ปัจจุบัน รัฐบาลได้เนินนโยบายการพัฒนาตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์แห่งชาติ พ.ศ. 2557–2561 โดยกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เป็นไปเพื่อมุ่งขจัดความยากจน ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ขณะเดียวกัน ก็ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะของการเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนานครวัด (Angkor) กระทั่งนำไปสู่การรื้อฟื้นมรดกทางวัฒนธรรมกัมพูชาเพื่อการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก

กล่าวได้ว่า แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวของรัฐบาลกัมพูชาเป็นแนวคิดที่มุ่งการพัฒนาการท่องเที่ยวในฐานะเครื่องมือลดความยากจน และการรักษาความปลอดภัยในสถานที่ท่องเที่ยว การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานทางการท่องเที่ยว การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชน และหน่วยงานรัฐ การปกป้องมรดกทางวัฒนธรรมและการป้องกันไม่ให้การท่องเที่ยวเป็นการใช้แรงงานเด็กและสร้างปัญหาทางเพศ การรักษาสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการตลาดผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวด้วยการส่งเสริมสิ่งดึงดูดใจทางวัฒนธรรมและธรรมชาติ ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวและตรึงนักท่องเที่ยวให้พำนักในประเทศกัมพูชานานขึ้น

ในปี 2016 พบว่า การท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชาได้ก่อให้เกิดการจ้างงานเกิดขึ้นสูงถึง 988,000 ตำแหน่ง ซึ่งคาดการณ์ว่าในปี 2017 นี้จะมีตำแหน่งงานเพิ่มสูงขึ้นถึง 1,078,500 ตำแหน่ง (Rochelle Turner, 2017, p.4) ทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา กระทรวงการท่องเที่ยว (Ministry of Tourism) ถือเป็นองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่นอกจากจะมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์ของประเทศด้านการท่องเที่ยว

การสนับสนุนการลงทุนทางการท่องเที่ยว การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปรับปรุงการให้บริการทางการท่องเที่ยวของประเทศ อาทิ การจัดการที่พักแรม การจัดการศูนย์การท่องเที่ยวทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ การออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวให้แก่บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ โรงแรม คาสิโน ร้านอาหาร เกสต์เฮ้าส์ อาบอบนวด บาร์ คาราโอเกะ ดิสโก้ รีสอร์ท กีฬาเพื่อการท่องเที่ยว และการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว ทว่ากระทรวงการท่องเที่ยวยังให้การสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนการฝึกอบรมวิชาชีพการท่องเที่ยวจำนวนมากเกิดขึ้นในทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวสู่ตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ รูปแบบการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐบาลกัมพูชาผลักดันให้สถาบันการศึกษาของกัมพูชาหลายแห่งเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้าน “ท่องเที่ยวศึกษา” ตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา ทั้งนี้เพื่อเป็นหน่วยงานในการฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยวรวมทั้งการวางแผนเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของชาติเกิดขึ้น ทว่าในช่วงแรกของการส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรถือเป็นเรื่องท้าทายอย่างมากสำหรับรัฐบาลกัมพูชา เพราะยังขาดบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการท่องเที่ยวโดยตรง แต่ปัญหาดังกล่าวรัฐก็พยายามผลักดันให้บุคลากรของประเทศไปศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาต่างๆในต่างประเทศ กระทั่งสามารถเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและท้ายที่สุดสาขาดังกล่าวได้กลายเป็นประเด็นความสนใจของรัฐบาลกัมพูชาอย่างมาก (Vannarith Chheang, 2009. p.96) ดังนั้น โฉมหน้าการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวรัฐมุ่งเน้นด้านทักษะวิชาชีพเฉพาะ (การปฏิบัติ) เพื่อสร้างองค์ความรู้ขั้นสูงด้านวิชาชีพอีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลเพื่อรองรับและตรึงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้ (Hun Sen, 1 July 2000) ด้วยเหตุนี้ความมุ่งหวังด้านบุคลากรที่มีความสามารถด้านการปฏิบัติงานจึงเกิดสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาเพื่อสร้างบุคลากรในวิชาชีพการท่องเที่ยวเกิดขึ้นและเข้าสู่ตลาดแรงงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้น

ขณะเดียวกัน รัฐบาลกัมพูชาก็พยายามผลักดันด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่าน 1) การผลักดันให้ประชาชนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมในฐานะผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้งธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหารและการจัดการท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มนักท่องเที่ยวในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวตามเมืองต่างๆ 2) ส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพครูในสาขาการท่องเที่ยวและบริการมากขึ้น 3) ปรับปรุงความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อพัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เป็นไปตามกรอบความร่วมมือทางวิชาชีพการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น 4) เพิ่มหรือขยายหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้นทั้งด้านเวลาและข้อจำกัดของผู้เรียนมากขึ้น และ 5) เพิ่มอัตราส่วนเพื่อรับสมัครบุคคลเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการมากขึ้น ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความต้องการของตลาดและขีดความสามารถในการรองรับของสถาบันการศึกษาและบุคลากร (ครูหรืออาจารย์) ขององค์นั้นๆเป็นสำคัญ (Asian Development Bank, 2017, p.15) ขณะเดียวกันรัฐบาลยังเดินหน้าเกี่ยวกับการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับแรงงานด้านการท่องเที่ยวสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การเคลื่อนย้ายแรงงานและการพัฒนาทักษะที่ขาดแคลน ในที่นี้หมายถึงทักษะการบริหารจัดการและการให้บริการระดับมืออาชีพ ซึ่งเป็นข้อเรียกร้องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการ

ท่องเที่ยวที่เน้นย้ำเป็นพิเศษสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชาติที่พึงมีคุณสมบัติดังกล่าว เพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวจากต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวให้ได้

1.1.2 ประเทศลาว

รัฐบาลลาวให้ความสนใจและมุ่งมั่นในการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกิดขึ้นอย่างเข้มข้น กระทั่งเกิดการจัดตั้งสถาบันหรือหน่วยงานในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเกิดขึ้น เพื่อตอบสนองกิจการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของชาติที่เกิดขึ้นอย่างก้าวกระโดดนั้น กล่าวคือการจัดตั้งหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการเกิดขึ้นใน สปป.ลาว หลายแห่ง ทั้งหลักสูตรระดับปริญญาและระดับอาชีวศึกษา

หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Tourism and Hotel Administration) ภายใต้สังกัดคณะวิทยาศาสตร์สังคม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) ภายใต้สังกัดคณะป่าไม้ ส่วนมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) พบว่าเปิดสอนในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program) และสาขาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ หลักสูตรต่อเนื่อง (Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program-Continuing) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ภายใต้การบริหารงานของคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว

ขณะที่หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา พบมีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ซึ่งเปิดสอนทั้งสิ้น 4 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

การผลักดันเพื่อเปิดหลักสูตรแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการในสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือยกระดับศักยภาพและทักษะการทำงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ โดยศักยภาพที่รัฐบาลมุ่งเน้นและให้ความสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายในประเทศ 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign language skills) คุณภาพการให้บริการ (Quality service) และสุดท้ายคือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology) (STDP Laos, 2008, p.12)

ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ รัฐบาลมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศก็จะยิ่งทำให้การให้บริการกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติขาดประสิทธิภาพ และก็เป็น

เรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษ จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สำคัญยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้ง จึงพบว่าสถาบันการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและวิทยาลัยอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว หลายแห่งมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อให้นักเรียนนักศึกษาที่เรียนอยู่ในแขวงต่างๆที่ห่างไกลจากส่วนกลางเข้าถึงภาษาต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับประชาชนทั่วไปใน สปป.ลาว เข้าถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มากขึ้น ฉะนั้น ในบริบทของการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทักษะด้านการสื่อสาร รัฐบาลลาวจึงมุ่งสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษผ่านจัดการเรียนการสอนระบบดาวเทียมทางไกลโดยอาจารย์ชาวลาว เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการสื่อสารภาษาต่างประเทศใน สปป.ลาว (STDP Laos, 2008, p.12)

ด้านคุณภาพการบริการ พบว่า รัฐบาลให้ความสำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆสองถึงสามประการ ได้แก่ ประการแรกคุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย) ประการต่อมาคือบุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ กล่าวคือพนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงานและการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำและเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้ การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้น ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน (STDP Laos, pp. 12-13)

ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ สปป.ลาว เพื่อให้สามารถพัฒนาให้ทัดเทียมและเหนือกว่าประเทศต่างๆในภูมิภาค ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ซึ่งในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่าวัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอดจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมลาวพบว่า วัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น ก็จะทำให้ขาดความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้ในวงกว้างนั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

ประการสุดท้ายคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ ทว่าการจะนำเอาคุณประโยชน์ของระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อขัดข้องอยู่บ้าง เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทขนาดใหญ่อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง (STDP Laos, 2008, p.13)

อย่างไรก็ตาม ด้วยสภาพของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ส่วนใหญ่จะอยู่ในธุรกิจขนาดย่อม ทั้งนี้จะบริหารจัดการโดยกลุ่มผู้ประการรายย่อยหรือผู้ประกอบการเอกชนเป็นหลัก ซึ่งผู้ประกอบการดังกล่าวได้รับการอบรมเกี่ยวกับทักษะการบริการจากหน่วยงานธุรกิจต่างๆด้วยกันเป็นหลัก หรือบางครั้งก็จะได้รับการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา ดังนั้น ด้วยระยะเวลาของการฝึกอบรมเป็นเพียงระยะเวลาสั้นๆ รัฐจึงมุ่งเน้นทักษะ

วิชาชีพอย่างเข้มข้นให้กับกลุ่มผู้ประกอบการ โดยมีรายวิชาทักษะเฉพาะวิชาชีพที่รัฐให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆตามแผนกต่างๆ ดังรายละเอียดต่างๆดังนี้

1. โรงแรม (Hotel)/เกสท์เฮ้าส์ (Guesthouse) รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ประกอบด้วย 1) ความรู้เรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2) การปฏิบัติการต้อนรับส่วนหน้า 3) การจัดการธุรกิจโรงแรม 4) การจัดการการท่องเที่ยว 5) การตลาดการท่องเที่ยว 6) จัดการอาหารและเครื่องดื่ม 7) การประกอบอาหารลาวและสูตรอาหารนานาชาติ

2. ผู้ประการธุรกิจนำเที่ยว (Tour operator)/ ตัวแทนจัดจำหน่ายในธุรกิจนำเที่ยว (Travel agents) รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ประกอบด้วย 1) การตลาด 2) การจัดการธุรกิจ 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว 4) การเงินเชิงธุรกิจ 5. การจัดการท่องเที่ยว 6) การจัดทำสัญญา 7) ทักษะด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 8) การบริการลูกค้า

3. แผนกธุรกิจที่พักแรม (Accommodation Sector) รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ 1) ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าชาวต่างชาติ 2) สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับท้องถิ่นได้ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเจ้าบ้านที่ดี 3) มีทักษะด้านแม่บ้าน โดยนัยนี้หมายถึงการบริการเรื่องห้องพักและซักอบรีดได้ 4) รักษาสุขอนามัยที่ดีและตระหนักเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเป็นหลัก 5) การรักษาความปลอดภัย 6) สามารถควบคุมและดำเนินงานของแผนกต้อนรับส่วนหน้า รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการบริหารงานได้ 7) สามารถดำเนินการบริหารจัดการอัตราผลตอบแทนและมีเทคนิคในการจัดการเงินรายได้ 8) มีความสามารถในการบำรุงรักษาทรัพย์สิน และ 9) มีความสามารถในการรักษาความปลอดภัย

4. แผนกการบริการอาหาร (Food Sector) รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ 1) ความรู้และทักษะระดับปฏิบัติการ 2) มีความรู้และทักษะการประกอบอาหารนานาชาติ 3) มีความรู้เกี่ยวกับอาหารลาว 4) มีทักษะการบริการอาหารทั้งรูปแบบการบริการแบบลาวและแบบนานาชาติ 5) มีระบบการบริการที่ดี 6) มีทักษะการขายอาหาร 7) มีสุขอนามัยที่ดีและมีทักษะการนำเสนออาหารและบริการที่ดี 8) มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ภายในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม 9) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องดื่ม 10) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการห้องครัว 11) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขอนามัยและโภชนาการทางอาหาร 12) มีความรู้เกี่ยวกับการคำนวณต้นทุนและการจัดการของเสีย 13) มีความรู้เกี่ยวกับการควบคุมสต็อค (Stock Control) และการจัดซื้อ 14) มีความสามารถในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการประกอบอาหารได้อย่างสม่ำเสมอ และ 15) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการและให้บริการอาหารแบบบุฟเฟต์

5. แผนกการขนส่ง (Transport Sector) รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ 1) มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการขนส่ง 2) หมั่นรักษาความสะอาดทั้งพนักงงานขับรถและยานพาหนะ และ 3) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และเส้นทางไปยังจุดหมายปลายทาง

6. แผนกผู้แทนจำหน่ายธุรกิจนำเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agency and Tour Operations Sector) รัฐกำหนดเน้นให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่

1) มีทักษะในการสามารถให้บริการนำเที่ยวได้ 2) มีความสามารถออกแบบและวางแผนรายการนำเที่ยวได้ 3) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 4) มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว 5) มีความสามารถในการจัดการนำเที่ยวและการฝึกอบรม 6) มีความรู้เกี่ยวกับการตลาด ตลอดจนการตลาดบนเว็บไซต์ 7) มีความรู้เกี่ยวกับระบบการจำหน่ายไฟฟ้า 8) มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการเชิงธุรกิจ และ 9) มีความรู้เกี่ยวกับการตลาดและการจัดการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

7. แผนกหัตถกรรมและการค้าปลีก (Crafts and Retail Sector) รัฐกำหนดให้ฝึกอบรมทักษะเฉพาะวิชาชีพ ได้แก่ 1) มีความสามารถในการออกแบบสินค้าหัตถกรรม 2) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าหัตถกรรม 3) มีความสามารถในการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพและการตรวจสอบ 4) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริบททางสังคมและงานหัตถกรรม 5) มีความสามารถในการจำหน่ายสินค้าและการตลาดหัตถกรรม 6) มีความสามารถในการกำหนดราคาสินค้าหัตถกรรม 7) มีความสามารถในการจัดแสดงสินค้าหัตถกรรม และ 8) มีความสามารถในการจัดการธุรกิจขนาดเล็ก

1.1.3 ประเทศเมียนมาร์

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งใน 7 เสาหลักการพัฒนาที่รัฐบาลให้การสนับสนุน เนื่องจากรัฐมองว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการยกระดับเศรษฐกิจของชาติให้เติบโตขึ้นอีกทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการเปิดประเทศและสร้างปฏิสัมพันธ์กับโลกภายนอกได้ขณะเดียวกันก็นำไปสู่การจ้างงานหรืออาชีพและรายได้ให้กับประชาชนของชาติในอนาคตด้วย เป็นต้นว่าการท่องเที่ยวก่อให้เกิดอาชีพด้านแรงงานในธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ แรงงานในธุรกิจที่พักแรม ร้านอาหารหรือภัตตาคาร ธุรกิจค้าปลีก และสันทนาการและธุรกิจเพื่อความบันเทิงด้วย

นับตั้งแต่การส่งเสริมและผลักดันด้านการท่องเที่ยวของชาติ พบว่าประเทศเมียนมาร์มีกลุ่มนักท่องเที่ยวหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งตัวเลขล่าสุดในปี 2015 พบมีทั้งสิ้น 4.78 ล้านคน (Asian Development Bank, 2017, p.7) ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้น รัฐบาลเมียนมาร์จึงหันมาผลักดันเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้บริการกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่คาดการณ์ว่าจะเดินทางเข้าสู่ประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ทิศทางการพัฒนาที่สำคัญคือการพยายามหาระบบและกระบวนการเพื่อสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคการท่องเที่ยว (รวมถึงพนักงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง) การบริหารทรัพยากรบุคคลเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ เช่น ผลประโยชน์ของพนักงานการสรรหาคัดเลือกการฝึกอบรมการประเมินผลการปฏิบัติงานแรงจูงใจและค่าตอบแทน ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากรส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับการฝึกอบรมและการพัฒนาให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะการศึกษาและความสามารถในการช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย กลยุทธ์นี้ครอบคลุมทั้งการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาบุคลากร

กระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism) เป็นหน่วยงานหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้คำแนะนำในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ หน้าที่หลักของกระทรวงแรงงานประการที่ 1) ดำเนินการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของพม่าอย่างเป็นระบบ 2) สนับสนุนการลงทุนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3) พัฒนาโอกาสในการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการเอกชนในการท่องเที่ยว 4) ส่งเสริมประเทศเมียนมาร์ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงระดับโลก 5) กำหนดโซนการท่องเที่ยวและโรงแรม 6) ประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการกำหนดและกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมทั้งในระดับภูมิภาค มณฑลและเมือง 7) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานและทักษะทางเทคนิคของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 8) สร้างงานและยกระดับมาตรฐานการครองชีพผ่านการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และ 9) ร่วมมือกับอาเซียนและประเทศอื่นๆ ในด้านการท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.14)

ข้อแตกต่างระหว่างการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์กับประเทศกัมพูชา ลาว และเวียดนามคือ ประเทศเมียนมาร์ยังมีสถาบันการศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนการท่องเที่ยวโดยตรงค่อนข้างน้อย ดังนั้นทิศทางการพัฒนาที่สำคัญ รัฐบาลผลักดันองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เปิดหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวเกี่ยวกับกรอบหรือมาตรฐานการพัฒนาบุคลากรในเบื้องต้นทั้งนี้โดยยึดมาตรฐานตามข้อตกลกร่วมกันของกรอบการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพทางการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นหลักให้มากขึ้น ซึ่งที่ผ่านมารัฐบาลได้ดำเนินการดังนี้ (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, pp. 54-55)

การท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 7 เสาหลักเศรษฐกิจของเมียนมาร์ ที่ส่งเสริมการจ้างงานและการขยายตัวทางเศรษฐกิจในวงกว้างมากกว่าภาคอุตสาหกรรมอื่น ๆ การท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นกิจกรรมที่มีความหลากหลายต่อการจ้างงานและเป็นกิจกรรมที่ลดภาวะความยากจนภายในประเทศ โดยคาดการณ์ว่าภาคการณ์ท่องเที่ยวจะมีการจ้างงานประมาณ 1.5 ล้านตำแหน่ง ภายในปี พ.ศ.2563 โดยมีตำแหน่งใหม่กว่า 2 ล้านตำแหน่งในสายงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และในปี พ. ศ. 2573 เมียนมาร์จะมีนักท่องเที่ยวจากเดินทางเข้ามาในประเทศเพิ่มขึ้น 12 ล้านคนต่อปี โดยมีการจ้างงานในภาคการท่องเที่ยวมากกว่า 2 ล้านคนและมีการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องประมาณ 4 ล้านตำแหน่ง (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 1)

ด้วยเหตุนี้ จากมุมมองทางการศึกษาการฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มโอกาสการเรียนรู้ อีกทั้งกำหนดบทบัญญัติมาตรฐานเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยวแห่งสหภาพเมียนมาร์ได้ดำเนินการพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับหลักสูตรการท่องเที่ยวอาเซียน รวมทั้งพัฒนาแนวปฏิบัติต่อการจ้างงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควบคู่กัน เพื่อให้บรรลุข้อตกลงร่วมกันในอาเซียน รวมไปถึงการพัฒนาผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว โดยเมียนมาร์มีวิสัยทัศน์ของต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการท่องเที่ยวคือ “การส่งเสริมวัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นเรื่องการบริการด้วยมิตรไมตรีและการปฏิบัติที่น่าประทับใจ” เพื่อให้การพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีเป้าหมายหลัก 21 ประการ 49 ตัวชี้วัด ภายใต้ยุทธศาสตร์หลัก 3 ข้อ ซึ่งครอบคลุมประเด็นเนื้อหาการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐและภาคเอกชน (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p.1–2) ซึ่งประกอบไป

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การท่องเที่ยวโดยภาครัฐ

1. สร้างคณะทำงานกำกับดูแลการดำเนินงานของการพัฒนาขีดความสามารถด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. เสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์และขีดความสามารถในการรองรับของกระทรวงการโรงแรมและการท่องเที่ยว

3. ฝึกอบรม เทคนิคและกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลอุตสาหกรรม

4. ออกแบบหลักสูตรการอบรมการท่องเที่ยวสำหรับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานราชการและภาคส่วนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง

5. ให้การฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศและภูมิภาค

6. ส่งเสริมการรับรู้ของภาคประชาสังคม ในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (ASEAN-MRA-TP)

7. ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริหารแหล่งท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทาง ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การศึกษาการท่องเที่ยวและการฝึกอบรม

1. พัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ และอุปกรณ์ในการเรียน

2. เสริมสร้างมาตรฐานการรับรองการฝึกอบรมการท่องเที่ยว

3. พัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอนและการฝึกอบรมพนักงาน

4. เสริมสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5. สร้างโรงเรียนฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวของรัฐในส่วนภูมิภาค

6. ขยายการเข้าถึงการฝึกอบรมและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีการศึกษาและผลกระทบ

7. เสริมสร้างคู่มือการฝึกอบรมและรับรองมาตรฐานการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

1. พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับโรงแรมและร้านอาหาร

2. พัฒนาชุดความรู้ที่ครอบคลุมองค์ความรู้การฝึกปฏิบัติขั้นพื้นฐานและการฝึกปฏิบัติขั้นสูงสำหรับพนักงานการท่องเที่ยว

3. ออกกฎหมายแรงงานและการจ้างงานที่มีความสัมพันธ์กัน

4. เพิ่มความสามารถในการสรรหาและรักษาทรัพยากรมนุษย์ ลดอัตราการลาออกของพนักงานฝึกหัดรวมทั้งกระตุ้นแรงงานอพยพให้คืนถิ่น

5. เพิ่มความท้าทายของทรัพยากรมนุษย์ต่อภาคหัตถกรรม

6. เพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการและการบริหารเครือข่ายสมาชิกสภาการท่องเที่ยวของสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์

7. สนับสนุนและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการเป็นผู้นำของธุรกิจนำเที่ยว

กล่าวโดยสรุป ความท้าทายภายหลังการปฏิรูปนโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวประเด็นสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่า การศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวนั้นมีความจำเป็นและเป็นภารกิจเร่งด่วนที่รัฐบาลควรดำเนินการ กล่าวคือ

ประการแรก คือการเสริมสร้างการศึกษาและการฝึกอบรมด้านการท่องเที่ยวให้มีการพัฒนาแรงงานในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคธุรกิจการท่องเที่ยวภายในประเทศ

ประการที่สอง คือการประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเหมาะสมต่อหลักสูตรการเรียนการสอน อีกทั้งการขาดแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน และนักเรียนยังไม่มีศักยภาพในการจ่ายค่าฝึกอบรม อีกทั้งขาดการสนับสนุนจากภาคประชนอีกด้วย

ประการที่สาม คือการตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นต้องสนับสนุนการศึกษาและการฝึกอบรมการท่องเที่ยวในระดับมัธยมปลายสถาบันเทคนิคและอาชีวศึกษารวมทั้งการศึกษาต่อเนื่องมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวและการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพของครูและผู้ฝึกสอนตลอดจนการสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน อุปกรณ์ และห้องสมุด

ประการที่สี่ คือการขาดโอกาสทางการศึกษาภาษาของตนเองซึ่งมีการเรียนภาษามีความเฉพาะเจาะจงมีการเรียนภาษาเฉพาะกลุ่มชาติพันธุ์ของตน จึงทำให้การเรียนภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สองเป็นอุปสรรคต่อการเรียนผ่านภาษาพม่าเป็นหลัก

ประการสุดท้ายคือ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างทางเลือกของวิธีในการส่งสื่อผ่านไปยังผู้เรียน อาทิ ผู้ฝึกสอนที่สามารถเดินทางไปในที่ต่างๆได้ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมไปถึง DVD แอพพลิเคชั่นทางโทรศัพท์ (mobile application) เอกสารการเรียนการสอนทั้งภาษาพม่าและภาษากลุ่มชาติพันธุ์ ม้ง ไทใหญ่ กะเหรี่ยง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในชนบทสำหรับกลุ่มสตรีและกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ในพื้นที่การท่องเที่ยว (Ministry of Hotels and Tourism, 2016, p. 20) นั่นเอง

1.1.4 ประเทศเวียดนาม

นับตั้งแต่รัฐบาลเวียดนามประกาศแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2554–2563 (Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020) เพื่อสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ ก่อสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานระดับโลก ผลิตแรงงานที่มีฝีมือ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่สถาบันและองค์กรต่างๆของตลาด การท่องเที่ยวคือหนึ่งในกลไกสำคัญของการพัฒนา ทั้งนี้พิจารณาได้จากแนวคิดส่งเสริมการท่องเที่ยวนับตั้งแต่การประกาศนโยบายเศรษฐกิจ “โด๋ย เหมย” และการจัดโครงการรณรงค์การท่องเที่ยวเวียดนามที่ชื่อ “Visit Vietnam Year” ในปี พ.ศ. 2533 (ค.ศ. 1990) และการจัดตั้งองค์การบริหารการท่องเที่ยวแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National Administration of Tourism) ในปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) เพื่อให้เป็นหน่วยงานวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร พร้อมกับกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งประเด็นที่รัฐบาลให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่งนอกเหนือจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ก็คือการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของชาตินั่นเอง

ปัจจุบันรัฐบาลเวียดนามขับเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวเป็นอันดับต้นๆ ภายหลังที่ปี 2014 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลั่งไหลเข้าสู่ประเทศเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ 7.87 ล้านคน ซึ่งสร้างเม็ดเงินจำนวนมหาศาลให้กับประเทศสูงถึง 195,000 พันล้านเวียดนามด่ง (VND) ทั้งนี้จากตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติและเงินรายได้ที่เกิดขึ้นจากภาคการท่องเที่ยว

นั้น รัฐบาลเวียดนามคาดการณ์ว่าในปี 2030 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าสู่ประเทศเวียดนามสูงถึง 18 ล้านคน (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

จากจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องดังกล่าว รัฐบาลเวียดนามจึงมุ่งลงทุนกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยผลักดันในรูปแบบการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ซึ่งจากข้อมูลรายงานของกระทรวงวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism) ระบุเกี่ยวกับตัวเลขหลักสูตรการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการบริการทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 284 หลักสูตร จาก 62 มหาวิทยาลัย 80 วิทยาลัยและวิทยาลัยอาชีวศึกษา และ 23 ศูนย์การฝึกอบรม ซึ่งการขยายตัวของหลักสูตรการเรียนการสอนและการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาต่างๆ สะท้อนให้เห็นถึงความเข้มข้นและการลงทุนด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของรัฐบาลเวียดนามอย่างแท้จริง (Ian Ralston et al., 2016, p.2)

อย่างไรก็ตาม จากจำนวนตัวเลขหลักสูตรและสถาบันการศึกษาตลอดจนสถาบันการฝึกอบรมดังกล่าวนั้น ข้อมูลจากงานศึกษาของเอียน ราวส์ตัน (Ian Ralston) และคณะ (2016, p.2) ระบุว่าจำนวนตัวเลขของผู้เรียนที่สมัครเข้าเรียนในหลักสูตรดังกล่าวทั่วทั้งประเทศมีทั้งสิ้นประมาณ 20,000 คนต่อปีการศึกษา

จากการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวอย่างเข้มข้นภายในประเทศเวียดนาม พบว่าปัจจุบันประเทศเวียดนามมีบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 2 ล้านคน ในจำนวนนี้หมายรวมถึงกลุ่มบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรอบรมเบื้องต้น หลักสูตรประกาศนียบัตรขั้นสูง และหลักสูตรระดับปริญญา มีทั้งนี้คิดเป็นร้อยละ 47.3 ของทว่าจำนวนดังกล่าวมีบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรงจากหลักสูตรระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 7.4 เท่านั้น ส่วนร้อยละ 45.3 เป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ไม่ได้สำเร็จการศึกษาจากหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการโดยตรง ซึ่งบุคลากรเหล่านี้จะอยู่ในส่วนของแรงงานการผลิตเป็นหลัก

สำหรับทิศทางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว รัฐมุ่งฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการบริการเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการให้บริการตามกรอบแนวทางปฏิบัติของภาคีและแนวทางและนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้รัฐก็มุ่งเน้นให้พัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในด้านความสามารถด้านการบริการ ทักษะการปฏิบัติงาน และความสามารถทางภาษาต่างประเทศให้เพิ่มสูงขึ้นตามอัตราการเติบโตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เพิ่มสูงด้วยเช่นกัน โดยนัยนี้ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพของบริการ นี่เป็นสิ่งสำคัญมากที่รัฐบาลเวียดนามมุ่งเน้นการฝึกอบรมและการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้น แนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวทั่วโลกยังคงต้องการทรัพยากรมนุษย์ทางการท่องเที่ยว ในกรณีของเวียดนามไม่เพียงแต่ต้องการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่ไม่เพียงพอในด้านปริมาณเท่านั้น ทว่ายังผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพด้วย

ด้วยเหตุนี้ รัฐบาลเวียดนามจึงดำเนินการเรื่อง “แปรนโยบายให้เข้าสู่ชีวิตอย่างเป็นรูปธรรม” เนื่องจากทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวของเวียดนามได้รับการประเมินว่าเต็มไปด้วยศักยภาพ โดยอยู่อันดับที่ 24 จากจำนวนทั้งหมด 141 ประเทศ แต่ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการ

ท่องเที่ยวกลับอยู่อันดับที่ 75 ฉะนั้น แนวทางของกรมการเมืองพรรคเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวจึงให้น้ำหนักในการพัฒนาด้านนี้ พร้อมทั้งวางหน้าที่และมาตรการต่างๆ เช่น เปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึกและแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ปรับปรุงโครงสร้างการท่องเที่ยวให้มีความเป็นมืออาชีพ ทันสมัยและพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกลไกของเศรษฐกิจเชิงตลาดและการผสมผสานเข้ากับกระแสโลก โดยจะเน้นปรับปรุงระเบียบการและนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรม พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและโครงสร้างเทคนิค ผลักดันการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว สร้างบรรยากาศที่สะดวกให้แก่สถานประกอบการและชุมชนได้พัฒนาและเน้นพัฒนาแหล่งบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

ทั้งนี้ หนึ่งในทัศนะที่เข้มแข็งซึ่งเป็นก้าวกระโดดของแนวทางนี้คือการท่องเที่ยวก็เป็นแขนงอุตสาหกรรมเศรษฐกิจทั่วไป จำเป็นจะต้องมีหลายภาคส่วนเข้าร่วมและมีเนื้อหาวัฒนธรรมที่ลึกซึ้ง ด้วยเหตุนี้ แม้การพัฒนาการท่องเที่ยวคือหน้าที่ของระบบการเมือง หน่วยงานทุกระดับในสังคม ทว่า สถานประกอบการและเขตชุมชนในท้องถิ่นยังมีความหมายสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือต้องมีแนวทางนโยบายที่เข้าสู่ชีวิต ซึ่งการทำให้ได้เช่นนั้นสำนักงานที่เกี่ยวข้องต้องมี “ความรับผิดชอบในระดับสูงสุด” ทั้งในระดับท้องถิ่น สำนักงาน และหน่วยงาน โดยจะเน้น “การเปลี่ยนแปลงใหม่จิตสำนึก แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยว” ผลักดันการประชาสัมพันธ์ยกระดับจิตสำนึกของสังคมและประชาชนเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศ

ด้วยเหตุนี้ อาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสำหรับภาคการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการรวมตัวระหว่างประเทศในปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาและความท้าทายมากมาย ดังนั้น ความร่วมมือที่เพิ่มขึ้นระหว่างโรงเรียนและธุรกิจและการให้ความสำคัญและการสนับสนุนจากรัฐบาลถือเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการท่องเที่ยวและช่วยให้ภาคการท่องเที่ยวมีความเจริญเติบโตคุ้มค่าและยืนอยู่ในยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้ได้ต่อไป

2) กระบวนการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม พบว่ามีการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ได้แก่

1. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศกัมพูชา มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management)

1.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of

Hospitality and Tourism) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรม และภัตตาคาร

2. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศ สปป. ลาว มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

2.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยว (Bachelor of Art Program in Tourism) สาขาการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Hotel Management) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม

2.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ในสาขาสาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

3. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเมียนมาร์ ส่วนใหญ่เป็นการจัดอบรมโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ด้านการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management) ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน ได้แก่ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม การจัดการภัตตาคาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์

4. หลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

4.1 หลักสูตรระดับปริญญา มีการจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยเศรษฐศาสตร์แห่งชาติ (National Economics University) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการบริการและการท่องเที่ยว (Hospitality and Tourism Management) และสาขาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม (Tourism and Hotel Management) และวิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) ในระดับปริญญาตรี หลักสูตรต่อเนื่องในสาขาการท่องเที่ยวศึกษา (Tourism Studies)

4.2 หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management) และวิทยาลัยการการค้า เศรษฐศาสตร์

และเทคนิค (College of Trade Economics and Technique) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงในสาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management)

อย่างไรก็ดี แม้ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม จะมีการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวจนนำไปสู่การจัดตั้งหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการทั้งในระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาหลายแห่งดังกล่าว จากการศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาเหล่านี้กลับพบว่า การจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรีทั้ง 4 ประเทศ เน้นทักษะการเรียนการสอนด้านทฤษฎี การวิจัยและระดับปฏิบัติการเท่านั้น ในขณะที่รูปแบบการเรียนการสอนในระดับอาชีวศึกษา รวมทั้งหลักสูตรการอบรมระยะสั้นเน้นการฝึกปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการที่เข้มข้นกว่า ทั้งนี้เห็นได้ชัดในกรณีสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนของทั้ง 2 ระดับ กล่าวคือระดับปริญญาตรีขาดห้องเรียน อุปกรณ์การเรียนการสอนสำหรับภาคปฏิบัติ ในขณะที่หลักสูตรของอาชีวศึกษากลับมีครบครัน

ด้านอาจารย์ผู้สอน ภาพรวมอาจารย์ที่สอนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในระดับปริญญาตรีหลายแห่งมีคุณวุฒิไม่ตรงกับหลักสูตรที่สอน เช่น มีคุณวุฒิสูงสุดด้านภูมิศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ แต่ต้องรับผิดชอบสอนรายวิชาการท่องเที่ยวและการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้อาจารย์บางหลักสูตรมีคุณวุฒิสูงสุดระดับปริญญาตรีประจำหลักสูตรและรับผิดชอบสอนเป็นจำนวนมาก สิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการแก่นักศึกษาของหลักสูตรอย่างมาก ในขณะที่หลักสูตรอาชีวศึกษามีคณาจารย์จำนวนมากมีคุณวุฒิตรงตามหลักสูตรที่สอน และที่สำคัญไปกว่านั้นคณาจารย์เหล่านี้ก็ล้วนผ่านประสบการณ์การเรียนในสาขาวิชาชีพจากต่างประเทศจำนวนมาก ซึ่งได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากแหล่งทุนต่างประเทศให้ไปฝึกอบรมการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและการบริการในต่างประเทศเป็นประจำทุกปี ขณะเดียวกันก็เป็นผู้สนับสนุนเงินทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอนที่จำเป็นต่อสาขาวิชาชีพจนมีความเพียบพร้อมทั้งสื่อ อุปกรณ์การเรียนและมากไปกว่านั้นคือการมีบุคคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการจากต่างชาติเข้ามาเป็นอาจารย์ร่วมสอนด้วย เช่น อาจารย์ที่มาจากประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศสเป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาศิลปะการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม

เครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม พบว่าการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แม้จะจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่หลากหลาย แต่ยังพบว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ส่วนใหญ่ขาดการเชื่อมโยงความร่วมมือกับภาคธุรกิจทั้งในธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม จนทำให้นักศึกษาหลายสถาบันหาสถานที่ฝึกงานในภาคธุรกิจได้ค่อนข้างลำบาก หรือหากจะได้รับโอกาสส่วนใหญ่ก็ไม่พ้นไปจากการฝึกทำงานด้านเอกสาร กรณีนี้เห็นได้มากคือหลักสูตรระดับปริญญาตรีในประเทศลาว

ด้านภาษาและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ ในปัจจุบันหลักสูตรต่างๆ เน้นสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ทำให้นักศึกษาได้ผูกขาดการความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเป็นหลัก ทั้งที่จริงสภาพของการท่องเที่ยวในปัจจุบันกลับพบว่านักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม นั้นไม่ได้มีเฉพาะชาวยุโรปหรือนักท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเท่านั้น ดังตัวอย่างของประเทศกัมพูชาในปัจจุบันที่พบว่า

ชาวจีนคือกลุ่มนักท่องเที่ยวหลักของประเทศ ดังนั้นกระบวนการจัดการเรียนการสอนในด้านภาษาต่างประเทศจึงยังคงชี้ให้เห็นว่ายังขาดความหลากหลายในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศพอสมควรนั่นเอง

ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในประเทศกลุ่มกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ข้อจำกัดด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวไม่เพียงแต่จำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะมีน้อยและจัดการเรียนการสอนในระดับปฏิบัติการเท่านั้น หากแต่กระบวนการจัดการเรียนการสอน สื่อ อุปกรณ์ อาจารย์ประจำหลักสูตร ตลอดจนการสร้างความมือทางด้านวิชาการกับภาคธุรกิจยังคงเป็นข้อจำกัด ณ ปัจจุบัน

3) ความคิดเห็นของนักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ

จากการสังเคราะห์ข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอนในบทที่ 4 ข้างต้น พบว่าข้อจำกัดและปัญหาการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวในสถานศึกษาของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม นั้นมีลักษณะที่ตรงกับความคิดเห็นของกลุ่มนักศึกษา ดังนี้

3.1 ประเทศกัมพูชา

ด้านภาษาต่างประเทศ นักศึกษาสะท้อนว่า 1) หลักสูตรการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวควรจัดให้นักศึกษาได้มีโอกาสเรียนภาษาอังกฤษให้มากๆ เพราะว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่สำคัญต่อการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ และหลักสูตรควรให้ควรเรียนภาษาอื่นๆในฐานะวิชาเลือกเพิ่มเติมหรือเสรีด้วย 2) อยากเรียนภาษาต่างประเทศอื่นๆ โดยเฉพาะภาษาในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน และ 3) ต้องการให้มหาวิทยาลัยจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศอื่นๆ เข้าไว้หลักสูตรเช่น ภาษาไทย และภาษาเกาหลี

ด้านเนื้อหารายวิชา นักศึกษาสะท้อนว่าเนื้อหาของบางรายวิชายังมีข้อจำกัดในการศึกษา และไม่ตอบสนองต่อการไปปรับใช้ในการทำงาน จึงทำให้นักเรียนและนักศึกษาบางคนเมื่อจบออกไปทำงานมีกระบวนการเรียนรู้และการทำงานล่าช้า

ด้านการฝึกปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่นักศึกษาสะท้อนว่า 1) หลักสูตรควรให้ฝึกงานมากกว่าเรียนภาคทฤษฎี เพราะว่าเวลาออกไปฝึกงานฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการบริการในโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวขึ้นมาก ในฐานะที่เรียนด้านการบริการและการท่องเที่ยว บางครั้งการฝึกงานจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ข้อมูลและความรู้ต่างๆในงานมากกว่าในชั้นเรียน 2) ต้องการฝึกสนทนาซักสัปดาห์ละ 3 วัน 3) ต้องการฝึกงานให้มากกว่านี้ เพราะว่าการฝึกงานจะช่วยให้ฉันสามารถพัฒนาภาษาอังกฤษและได้รับความรู้เพิ่มมากขึ้น 4) อยากมีโอกาสเพื่อไปฝึกงานเพื่อที่จะได้พัฒนาทักษะการทำงานและมีประสบการณ์การทำงานกับโรงแรมที่มีมาตรฐาน 5) ฉันคิดว่านักเรียนควรได้ออกไปฝึกงานยังสถานที่ทำงานจริงๆและถ้าเป็นไปได้นักเรียนและนักศึกษาได้มีโอกาสไปฝึกงานยังต่างประเทศ 6) นักศึกษาควรได้ฝึกงานในสถานที่ทำงานจริงๆและได้ฝึกทำวิจัยในสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการบริการและการท่องเที่ยว 7) มหาวิทยาลัยควรจัดและออกแบบกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่ให้นักเรียนได้ฝึกปฏิบัติงานมากกว่าการเรียนภาคทฤษฎี มากไปกว่านั้นควรมอบโอกาสและข้อมูลที่เพียงพอแก่นักศึกษา 8) หลักสูตรควรให้โอกาสนักเรียนและนักศึกษาในการทำงานในกลุ่มประเทศอาเซียน 9) เพิ่มโอกาสในการฝึกงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมกับประเทศเพื่อนบ้าน 10)

อยากไปฝึกงานในประเทศไทยและสหรัฐฯเพราะว่าฉันรักสองประเทศนี้มาก ถ้าเป็นไปได้ฉันก็อยากให้มหาวิทยาลัยจัดโครงการทัศนศึกษาต่างประเทศเพราะมันจะเป็นโอกาสที่ดีสำหรับการเรียนรู้ประเทศต่างๆ 11) อยากให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้นักศึกษาไปฝึกงานหรือฝึกปฏิบัติในชั้นเรียนและโรงแรมหรือร้านอาหาร อีกสิ่งหนึ่งอยากให้มหาวิทยาลัยจัดชั้นเรียนพิเศษเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆหรือการออกแบบสถานที่ใหม่ๆ 12) ฉันอยากให้มหาวิทยาลัยออกแบบหลักสูตรมีการฝึกปฏิบัติงานมากขึ้นและมีหลักสูตรการแลกเปลี่ยนภายในประเทศและต่างประเทศ และ 13) อยากให้มหาวิทยาลัยสนับสนุนการฝึกงานในต่างประเทศ

ด้านการฝึกภาคสนาม ส่วนใหญ่นักศึกษาสะท้อนว่า 1) ต้องการให้หลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ เปิดโอกาสนักเรียนและนักศึกษาไปฝึกออกภาคสนามด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อให้นักศึกษามีประสบการณ์มากขึ้น เพราะที่ผ่านมาหลักสูตรมักให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้ดำเนินการเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอน เช่น ทัศนศึกษาต่างจังหวัด เป็นต้น 2) อยากให้มีโครงการทัศนศึกษาและฉันต้องการให้หลักสูตรมีผู้สนับสนุนจากภายนอกด้วย 3) เป็นไปได้ อยากให้หลักสูตรจัดตารางการเรียนการสอนในสถานที่จริงที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อที่พวกเราจะได้เข้าใจบริบทการเรียนมากกว่าการศึกษาผ่านตำราเรียนเท่านั้น 4) อยากให้จัดการเรียนการสอนที่ประยุกต์ทฤษฎีลงไปในขณะฝึกภาคปฏิบัติงานจริงในภาคสนาม 5) อยากให้หลักสูตรจัดโครงการทัศนศึกษาในราคาถูกๆ ให้กับนักศึกษา 6) อยากให้คณาจารย์ในหลักสูตรพาพวกฉันออกไปเยี่ยมชมสถานประกอบการโรงแรมระดับ 5 ดาว อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และ 7) อยากให้มหาวิทยาลัยรวมโครงการทัศนศึกษาต่างประเทศในราคาสมเหตุสมผลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนในหลักสูตรเพื่อให้นักศึกษาได้ไปเห็นว่าการท่องเที่ยวประเทศอื่นๆเป็นอย่างไร และฉันก็อยากไปฝึกงานในธุรกิจโรงแรมในต่างประเทศ นอกจากนั้นฉันยังอยากให้มหาวิทยาลัยบรรจุวิชาการฝึกงานในต่างประเทศเข้าไว้ในหลักสูตรเพื่อทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์มากขึ้น

ด้านการสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม นักศึกษาสะท้อนว่า1) มหาวิทยาลัยควรผลักดันให้นักศึกษาออกไปฝึกปฏิบัติจริงมากกว่าการเรียนในชั้นเรียน และหลักสูตรเองควรมีการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อที่รองรับนักศึกษาไปฝึกงานด้วย 2) ออกแบบหลักสูตรแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศด้วย 3) ในฐานะที่เราเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกอาเซียน เป็นสิ่งดีแล้วที่เราได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศอาเซียน แต่ความรู้ที่เรากำลังเรียนอยู่แต่ก็ยังคงมีนักเรียนส่วนน้อยขาดความรู้เกี่ยวกับอาเซียน ดังนั้นหลักสูตรควรเพิ่มเติมการเรียนการสอนด้านนี้ให้มากขึ้น 4) อยากให้มหาวิทยาลัยของฉันมีโครงการแลกเปลี่ยนนักศึกษากับต่างประเทศ เช่น ประเทศไทยและประเทศเวียดนาม เป็นต้น และ 5) มหาวิทยาลัยและหลักสูตรควรจัดให้นักศึกษาที่เรียนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมไปฝึกปฏิบัติหรืออบรมร่วมกับมหาวิทยาลัยอื่นๆในต่างประเทศบ้าง

3.2 ประเทศลาว

ด้านภาษาต่างประเทศ นักศึกษาสะท้อนว่า หลักสูตรควรเน้นการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศให้มากขึ้นอย่างน้อยสองภาษา

ด้านเนื้อหารายวิชา นักศึกษาสะท้อนว่า 1) อยากให้หลักสูตรพัฒนาครูผู้สอนโดยให้ไปศึกษาต่อตรงกับสายวิชาชีพเพื่อจะได้นำมาถ่ายทอดความรู้ให้กับนักศึกษาได้อย่างเชี่ยวชาญ 3) อยากให้หลักสูตรมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่พร้อมต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนและเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา 4) อยากให้หลักสูตรจัดการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเข้าใจจำเพาะเจาะจงเป็นสายงานนั้นๆไปเลย เช่น ท่องเที่ยวก็เก่งเรื่องธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรมก็เก่งเรื่องธุรกิจโรงแรม 5) อยากให้หลักสูตรมีอุปกรณ์การปฏิบัติทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวมากขึ้น และ 6) อยากให้ครูผู้สอนและอุปกรณ์การเรียนการสอนภายในหลักสูตรเพียงพอ และครูจบตรงสาย

ด้านการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาสะท้อนว่า 1) อยากให้หลักสูตรเปิดโอกาสให้นักเรียนและนักศึกษาออกไปฝึกงานและฝึกปฏิบัติในสถานที่ทำงานจริงให้มากขึ้นกว่านี้ เพื่อที่นักศึกษาจะได้มีความสามารถในการดำเนินงานได้จริงหลังสำเร็จการศึกษา และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น 2) อยากให้มีการสนับสนุนให้นักเรียนและนักศึกษาออกไปศึกษานอกมหาวิทยาลัย หรือในต่างประเทศ รวมทั้งสนับสนุนให้นักเรียนและนักศึกษาออกไปแลกเปลี่ยนมากขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ชีวิตให้นักศึกษา และ 3) อยากให้หลักสูตรพานักศึกษาได้ลงฝึกปฏิบัติการทำงานในสภาพแวดล้อมจริง เช่น ฝึกทำงานกับบริษัทต่างๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการจริงๆ อย่างน้อยปีละ 2-3 ครั้ง มากกว่าการให้ไปฝึกในภาคการศึกษาสุดท้ายเพียง 2 เดือน ซึ่งมันไม่เพียงพอต่อการเรียนรู้ของนักเรียนและนักศึกษา

ด้านการฝึกภาคสนาม นักศึกษาสะท้อนว่า อยากให้หลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการ เปิดโอกาสนักเรียนและนักศึกษาไปฝึกออกภาคสนามด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อให้นักศึกษามีประสบการณ์มากขึ้น เช่น วิชาหลักการมัคคุเทศก์ (Tourist Guide) การปฏิบัติการท่องเที่ยว (Tour Operation)เพราะที่ผ่านมาหลักสูตรมักให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวเป็นผู้ดำเนินการเบ็ดเสร็จทุกขั้นตอน เช่น ทัศนศึกษาต่างจังหวัด เป็นต้น

ด้านการสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม นักศึกษาสะท้อนว่า 1) อยากเสนอให้หลักสูตรมีการสนับสนุนกระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยเชิญภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวเข้ามาฝึกอบรมให้กับนักศึกษาๆเป็นระยะๆ และหากเป็นไปได้อยากให้ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและมีความรู้เฉพาะวิชานั้นๆมาสอนการปฏิบัติควบคู่ไปกับการเรียนภาคความรู้ทฤษฎีร่วมกับคณาจารย์ในหลักสูตร และ 2) อยากให้พัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานและสามารถแข่งขันกับสากล เพราะปัจจุบันนี้หลักสูตรมีความสามารถในการแข่งขันได้เฉพาะภายในประเทศ

3.3 ประเทศเมียนมาร์

ด้านภาษาต่างประเทศ นักศึกษาสะท้อนว่า 1) หลักสูตรอบรมระยะสั้นควรสอดแทรกรายวิชาภาษาต่างประเทศอื่นๆเข้ามาให้เพิ่มมากขึ้น และวิชาภาษาอังกฤษควรเน้นหนักให้ผู้เรียนเรียนทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนกับอาจารย์เจ้าของภาษานั้นๆ โดยตรง และ 2) หลักสูตรอบรมด้านการท่องเที่ยวควรสนับสนุนให้ผู้เรียนได้มีโอกาสเรียนภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีน และภาษาเพื่อนบ้านมากขึ้น เพราะปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ด้านเนื้อหารายวิชา นักศึกษาสะท้อนว่า 1) อยากให้ประเทศเมียนมาร์จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริการในระดับปริญญาตรีหรือหลักสูตรที่จัดอบรมทั้งความรู้

ทางด้านทฤษฎีและภาคปฏิบัติในระดับอุดมศึกษาอย่างกว้างขวาง 2) อยากให้หลักสูตรอบรมที่มีอยู่ในปัจจุบันขยายเวลาในการศึกษามากขึ้นจากเดิม 3-6 เดือน เป็นระยะเวลา 1 ปี โดยการเพิ่มเวลานั้นเพื่อให้ผู้เรียนได้มีโอกาสได้ฝึกปฏิบัติงานจริงก่อนจบการศึกษากับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และ 3) ในอนาคตอยากให้หลักสูตรการอบรมพัฒนาหลักสูตรให้ผู้เรียนสามารถเรียนจบแล้วสามารถยื่นขอรับใบประกอบวิชาชีพทางการท่องเที่ยวได้เลย ที่ไม่ใช่เรียนแล้วผู้เรียนต้องไปเสียเวลาในการฝึกอบรมเพิ่มเติม เพราะจะทำให้ผู้เรียนเสียเงินและเสียเวลาเพิ่มขึ้น

ด้านการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาสะท้อนว่า อยากให้หลักสูตรนำผู้เรียนไปศึกษาดูงานยังต่างประเทศและฝึกปฏิบัติงานจริงในต่างประเทศอย่างน้อย 1-2 เดือน เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ

3.4 ประเทศเวียดนาม

ด้านภาษาต่างประเทศ นักศึกษาสะท้อนว่า 1) ต้องการให้หลักสูตรเน้นการเรียนการสอนวิชาภาษาอังกฤษให้มากขึ้น และจัดให้มีการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศที่สาม เช่น ภาษาไทย ภาษาอินโดนีเซีย และภาษาเขมร และ 2) สำหรับการเรียนภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษนั้น อยากให้หลักสูตรเน้นการจัดการเรียนการสอนโดยตรงจากอาจารย์เจ้าของภาษาและจัดตั้งศูนย์เพื่อช่วยเหลือให้นักเรียนมีโอกาสได้ฝึกทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนกับอาจารย์เจ้าของภาษาโดยตรง

ด้านเนื้อหารายวิชา นักศึกษาสะท้อนว่า อยากให้หลักสูตรเพิ่มเติมเนื้อหารายวิชาเรียนให้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะรายวิชาที่มีความทันสมัยและกำลังเป็นกระแสในประเทศเวียดนาม เช่น วิชาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โลจิสติกส์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ วิชาการจัดงานประชุมสัมมนานาชาติ (International MICE) และวิชาการบริการอาหารบนเรือสำราญ เป็นต้น

ด้านการฝึกปฏิบัติงาน นักศึกษาสะท้อนว่า 1) อยากฝึกงานให้มากขึ้นและต้องการให้หลักสูตรสนับสนุนให้นักศึกษาไปฝึกงานต่างประเทศมากขึ้น และ 2) อยากไปฝึกงานในโรงแรมและอยากให้หลักสูตรจัดโครงการทัศนศึกษาในราคาถูกๆ ให้กับนักศึกษา

ด้านการสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม นักศึกษาสะท้อนว่า 1) ต้องการให้หลักสูตรเพิ่มตารางการฝึกปฏิบัติงานในภาคธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น รวมทั้งจัดทำโครงการความร่วมมือในการส่งนักศึกษาไปฝึกงานในต่างประเทศด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้กับนักเรียนและนักศึกษาในหลักสูตรทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) หลักสูตรควรทำความร่วมมือกับหน่วยงานภาคธุรกิจและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมเพื่อ 1) ได้พนักงานผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆมาสอนภาคปฏิบัติในชั้นเรียนมากกว่านี้ และ 2) เพื่อสร้างโอกาสให้กับนักศึกษาได้สามารถเข้าไปฝึกปฏิบัติงานได้ง่ายยิ่งขึ้น และ 3) อยากให้มีโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาขีดความสามารถให้ผู้เรียนมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมต่างประเทศด้วย

4) ความพึงพอใจของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมที่มีต่อพนักงานในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม จากการประเมินจากผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบดังนี้

4.1) ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment)

2.1.1) ความรู้ (Knowledge) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในด้านความรู้ในระดับปานกลาง เพราะปัจจุบันแม้บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาขั้นสูงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในหลักสูตรระดับปริญญา แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งได้รับจากหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาซึ่งจัดการเรียนการสอนให้กับบุคลากรทั้งด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่เมื่อเทียบกับพนักงานที่จบด้านการศึกษาในระดับปริญญายังพบว่ายังต้องจัดอบรมด้านความรู้ให้กับพนักงานอยู่ค่อนข้างมาก เพราะพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ขาดการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานที่ทำงานจริงก่อนเข้าทำงานกับภาคธุรกิจ ด้วยเหตุนี้บทเรียนที่ผ่านมาธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามจึงดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำหรือจัดอบรมภายในองค์ของตนเอง

2.1.2) ทักษะ (Skill) จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บังคับบัญชาในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อพิจารณาโดยจำแนกพนักงานในบริษัทนำเที่ยว และพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่า พบว่าผู้บังคับบัญชาในบริษัทนำเที่ยวพึงพอใจสำหรับบุคคลากรทางการท่องเที่ยวมาก โดยเฉพาะทักษะความสามารถทางด้านวิชาการ ทักษะการให้บริการนำเที่ยว ความสามารถในเรื่องการจัดการเวลา จิตบริการ ความสามารถในการบริการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขณะทำงานได้อย่างมีไหวพริบ ส่วนผู้บังคับบัญชาในธุรกิจโรงแรมพึงพอใจพนักงานในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีม การมีจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสุขอนามัยในสถานปฏิบัติงาน

2.1.3) คุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) จากการศึกษาพบว่าในธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านหลักสูตรการท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยว หรือการบริหารธุรกิจท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีคุณวุฒิด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น แต่ผ่านการทดสอบและอบรมบัตรมัคคุเทศก์จากการจัดอบรมของรัฐ ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวเหล่านี้แม้จะมีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์หรือบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ออกโดยรัฐ แต่เมื่อเข้าสู่การทำงานในวิชาชีพท่องเที่ยวแล้วพบว่า พนักงานเหล่านี้ขาดทักษะเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการนันทนาการขณะนำเที่ยว ทั้งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่ปัญหานี้พบว่าเป็นปัญหาร่วมที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามกำลังเผชิญร่วมกัน เหตุที่คุณสมบัติของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวหลายแห่งในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อสำเร็จ

การศึกษา นักศึกษาไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์เพื่อประกอบวิชาชีพ เพราะต้องอบรมจากหน่วยงานรัฐเพิ่มเติมจึงจะได้รับการอนุมัติบัตรมัคคุเทศก์ซึ่งแข่งขันสูง และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ขณะที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์การศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมและการบริการ ส่วนใหญ่บุคลากรด้านนี้ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผ่านการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพและผ่านประสบการณ์การทำงานในด้านธุรกิจการบริการที่เน้นการปฏิบัติอย่างเข้มข้นเมื่อเทียบกับวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ผ่านกระบวนการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นในระยะเวลาสั้นๆ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้ประกอบการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมมากที่สุดคือจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะการปฏิบัติงานและการบริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบและสุขลักษณะของสถานประกอบการ และความรู้ทางวิชาชีพ

2.2) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แผนกต่างๆ ดังนี้

2.2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80 ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกต้อนรับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

2.2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.75 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือพนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78)

2.2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมสินค้าและการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก

2.2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือ วัฒนธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic

Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก

2.2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก

2.2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด

5) ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

แสดงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวและโรงแรมแผนกต่างๆในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	S.D	แปลผล
1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencise)	3.95	.797	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	4.01	.677	มาก
2. ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร	3.91	.880	มาก
3. สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	**3.79**	.937	มาก
4. การปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.96	2.441	มาก
5. การพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	**4.09**	.878	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.66**	**.582**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	.844	มาก
2. การส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	3.88	.817	มาก
3. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.67	.637	มาก
4. การใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีทั่วไป	3.85	.809	มาก
5. การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	**3.89**	.903	มาก
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	3.80	.802	มาก
7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.55	.804	มาก
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.40	1.185	มาก
9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	**3.09**	.930	ปานกลาง
รวมระดับความพึงพอใจ	**3.80**	**.629**	**มาก**
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.88**	**.571**	**มาก**
1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	.622	มาก
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	3.93	.780	มาก
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.83	.798	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	S.D	แปลผล
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	**3.98**	.765	มาก
5. การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	**3.68**	.847	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.63**	**.611**	**มาก**
1. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	**3.78**	.696	มาก
2. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.76	.736	มาก
3. การส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	3.68	.770	มาก
4. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	3.59	.643	มาก
5. ความสามารถใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยีพื้นฐานได้	3.68	.863	มาก
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	**3.32**	1.124	ปานกลาง
รวมระดับความพึงพอใจ	**3.75**	**.537**	**มาก**
3. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.87**	**.646**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.92	.746	มาก
2. การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	**3.98**	.801	มาก
3. การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย	3.95	.792	มาก
4. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.79	.907	มาก
5. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	**3.68**	.744	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.76**	**.617**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.97	.832	มาก
2. สามารถทำงานธุรการเบื้องต้น	3.90	.744	มาก
3. การส่งเสริมสินค้าและการบริการ	**3.98**	.895	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	S.D	แปลผล
4. การทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.80	.849	มาก
5. การเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	3.88	.929	มาก
6. การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.84	.889	มาก
7. การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	3.74	.834	มาก
8. การจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.81	.932	มาก
9. การนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.85	.820	มาก
10. การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	3.82	.851	มาก
11. การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	3.69	.742	มาก
12. การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.66	.871	มาก
13. การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ	**3.45**	.764	มาก
14. การพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	3.50	.963	มาก
15. การให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.51	.937	มาก
รวมระดับความพึงพอใจ	**3.81**	**.596**	**มาก**
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**3.90**	**.616**	**มาก**
1. การทำงานเป็นทีม	4.01	.680	มาก
2. วัฒนธรรมในการทำงาน	**4.07**	.743	มาก
3. การสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่การทำงาน	3.83	.729	มาก
4. การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	**3.68**	.855	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**3.86**	**.681**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	.842	มาก
2. งานธุรการทั่วไป	3.79	.756	มาก
3. การส่งเสริมสินค้าและบริการ	3.88	.927	มาก
4. การจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า	3.97	.834	มาก
5. การดำเนินธุรกรรมในงานบริการ	3.78	.811	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	S.D	แปลผล
6. การประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.84	.972	มาก
7. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม	**4.04**	.802	มาก
8. การจัดการคำติชมของลูกค้า	3.99	.958	มาก
9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	**3.59**	.926	มาก
รวมระดับความพึงพอใจ	**3.88**	**.618**	**มาก**
5. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	4.07	.696	มาก
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	**4.21**	.730	มากที่สุด
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.02	.813	มาก
3. การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.01	.889	มาก
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	**3.95**	.804	มาก
5. การปฏิบัติและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ๆ	4.16	.891	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.04**	**.619**	**มาก**
1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.01	.714	มาก
2. การทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.07	.779	มาก
3. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.02	.793	มาก
4. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	**4.09**	.774	มาก
5. การส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.07	.844	มาก
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	**4.00**	.761	มาก
7. การบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	**4.00**	.853	มาก
8. การสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้	**4.09**	.836	มาก
รวมระดับความพึงพอใจ	**4.06**	**.616**	**มาก**

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	S.D	แปลผล
6. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)			
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.03**	**.654**	**มาก**
1. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	**4.13**	.777	มาก
2. การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.10	.783	มาก
3. การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	**3.89**	.854	มาก
4. การปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.95	.802	มาก
5. การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.09	.794	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	**4.09**	**.613**	**มาก**
1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	**4.24**	.865	มากที่สุด
2. การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.11	.723	มาก
3. การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.17	.818	มาก
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.15	.841	มาก
5. การนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	3.99	.658	มาก
6. การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.08	.763	มาก
7. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.04	.822	มาก
8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	**3.95**	.815	มาก
รวมระดับความพึงพอใจ	**4.06**	**.590**	**มาก**

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของ แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้าน**สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกต้อนรับมากที่สุดคือ การพัฒนาด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต่ำสุดคือ สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก และด้านที่พุงพอใจต่ำสุดคือ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.09) อยู่ในระดับปานกลาง

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า **สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกแม่บ้านมากที่สุด คือ การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านที่ต่ำสุดคือ การรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ส่วน **สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78) และด้านที่ต่ำที่สุดคือ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (ค่าเฉลี่ย 3.32)

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า **สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อแผนกผู้ผลิตอาหาร มากที่สุด คือ การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต่ำสุดคือการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมสินค้าและการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่ต่ำที่สุดคือ การอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.45) อยู่ในระดับมาก

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า **สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือ วัฒนธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต่ำสุดคือ การความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต่ำที่สุดคือ เรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 3.59) อยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า **สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว มากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต่ำสุดคือการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่ต่ำที่สุดคือ การดำเนินธุรกรรมทางการเงิน และการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

สุดท้ายคือกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า **สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ด้านที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว มากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต่ำสุดคือ การดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ต่ำที่สุดคือ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก

6) ภาพรวมความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและการโรงแรม

แสดงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตามสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกต่างๆ

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.72	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน	4.01	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.71	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.05	มาก
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.33	ปานกลาง

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้	4.00	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.70	ปานกลาง
3. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.23	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.04	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.41	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ	3.81	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.20	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.05	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.75	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.13	ปานกลาง
5. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.37	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.90	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.70	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.95	มาก
6. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.50	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.10	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	4.10	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.80	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.80	มากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.10	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.10	มาก

จากข้อมูลข้างต้น พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม **ด้านสมรรถนะหลัก** (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.72) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ การพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ความต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.05)

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม **ด้านสมรรถนะหลัก** (Core Competencies) พบว่า พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ เรื่องการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ เรื่องการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ เรื่องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 2.70) อยู่ในระดับปานกลาง

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหารในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม **ด้านสมรรถนะหลัก** (Core Competencies) พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่พนักงานต้องการพัฒนาต่ำที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81) อยู่ในระดับมาก

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม **ด้านสมรรถนะหลัก** (Core Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก ด้านที่พนักงานต้องการพัฒนาต่ำที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.05) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.13) อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้าน**สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่พนักงานต้องการพัฒนาต่ำที่สุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก

สุดท้ายคือกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้าน**สมรรถนะหลัก** (Core Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่พนักงานต้องการพัฒนาต่ำที่สุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก ส่วน**สมรรถนะทั่วไป** (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายประเทศ พบว่า

1. ประเทศกัมพูชา

แสดงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตามสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกต่างๆ

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.96	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.84	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.12	มาก
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.30	ปานกลาง

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.85	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.65	ปานกลาง
3. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.13	มาก
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.13	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.88	มาก
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	3.33	ปานกลาง
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.55	มากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.27	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.50	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไป	4.73	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อรับและจัดเก็บสินค้า	2.68	ปานกลาง
5. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.60	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.60	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.70	มากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.10	มาก
6. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.80	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.80	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	5.00	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	5.00	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.80	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.10	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.10	มาก

จากข้อมูลข้างต้น ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศกัมพูชา พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.80) ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.96) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.12) อยู่ในระดับมาก

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศกัมพูชา พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.30) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 2.65) อยู่ในระดับปานกลาง

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศกัมพูชา พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.13) ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่สมรรถนะทั่วไป

(Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ในประเทศกัมพูชา พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไปสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือต้องการพัฒนาด้านการจัดซื้อ รับและจัดเก็บสินค้า (ค่าเฉลี่ย 2.68) อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว(Travel Agencies) ในประเทศกัมพูชา พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศกัมพูชา พบว่า สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือ การพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำที่สุดมีทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ด้านถัดมาคือต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์(ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก

2. ประเทศลาว

แสดงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตามสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกต่างๆ

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.67	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.93	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.73	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.07	มาก
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.80	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.40	ปานกลาง
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.30	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.80	ปานกลาง
3. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.90	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	3.70	มาก
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.70	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.80	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.90	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.20	ปานกลาง
5. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.60	มากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.70	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.70	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.70	มาก
6. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.10	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.70	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการจัดการและและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.70	มากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.20	มาก

จากข้อมูลข้างต้น ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศลาว พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.93) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศลาว พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.40) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป(ค่าเฉลี่ย 2.80) อยู่ในระดับปานกลาง

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศลาว พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดสองด้านคือ การพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ในประเทศลาว พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว(Travel Agencies) ในประเทศลาว พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน(ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.70) อยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศลาว พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่ามีทั้งสิ้นสองด้าน ได้แก่ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและต้องการพัฒนาด้านการจัดการและและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำ ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก

3. ประเทศเมียนมาร์

แสดงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตามสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกต่างๆ

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.50	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.50	มากที่สุด
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ	4.80	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์	4.30	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	4.30	มากที่สุด

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
-	**-**	**-**
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
-	-	-
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
-	-	-
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
-	-	-
3. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.33	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.83	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.50	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.83	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	3.83	มาก
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ	3.83	มาก
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.47	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	4.47	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	3.67	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	5.00	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัว	2.93	ปานกลาง

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
5. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.40	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.60	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.80	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.60	มาก
6. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	4.60	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.90	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.90	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.80	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.90	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	3.90	มาก

จากข้อมูลข้างต้น ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเมียนมาร์ พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดมีทั้งสิ้น 2 ด้านคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุด 2 ด้านคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเมียนมาร์ พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 3.83) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดสามด้านคือ ด้านแรกคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น ด้านถัดมาคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร และด้านสุดท้ายได้แก่ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 3.83) อยู่ในระดับมาก

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ในประเทศเมียนมาร์ พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดสองด้านคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.67) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัว (ค่าเฉลี่ย 2.93) อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว(Travel Agencies) ในประเทศเมียนมาร์ พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน(ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาสูงสุดสองด้าน ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเมียนมาร์ พบว่า สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดสองด้านคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่ามีทั้งสิ้นสามด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านถัดมาคือต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านที่สามคือต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุด ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และต้องการพัฒนาด้านการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก

4. ประเทศเวียดนาม

แสดงความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมตามสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกต่างๆ

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
1. แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม	4.68	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.95	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	3.97	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
2. แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	3.33	ปานกลาง
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	มาก
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	2.70	ปานกลาง
3. แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.25	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.25	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.04	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.40	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น	3.80	มาก
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.28	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ	4.28	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.09	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	4.85	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	3.17	ปานกลาง

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
5. กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.50	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	3.90	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	3.90	มาก
ต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ	3.90	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.80	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.80	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.90	มาก

สมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียน	Mean	แปลผล
6. กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)		
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.60	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.20	มาก
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)		
ความต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.90	มากที่สุด
ต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.90	มากที่สุด
ความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุด		
ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.40	มากที่สุด

จากข้อมูลข้างต้น ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในประเทศเวียดนาม พบว่าด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.97) อยู่ในระดับมาก

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในประเทศเวียดนาม พบว่า

ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.33) อยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 2.70) อยู่ในระดับปานกลาง

แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ในประเทศเวียดนาม พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดสองด้านคือ ด้านแรกต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.25) อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือ การพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ในประเทศเวียดนาม พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดสองด้านคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าและต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.17) อยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว(Travel Agencies) ในประเทศเมียนมาร์ พบว่า ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการยกระดับสมรรถนะต่ำสุดสามด้านคือ ด้านแรกต้องการพัฒนาด้านการดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านถัดมาคือต้องการพัฒนาด้านการ

ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน ด้านสุดท้ายคือต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าต้องการพัฒนาสูงสุดสองด้าน ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป และต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.90) อยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ในประเทศเวียดนาม พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดคือ ต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่ามีทั้งสิ้นสองด้าน ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านที่ต้องการพัฒนาต่ำสุดสองด้าน ได้แก่ ต้องการพัฒนาด้านการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด

7) การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis) การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทย

1. ข้อได้เปรียบ (Strengths) หมายถึง ความได้เปรียบด้านรูปแบบ กิจกรรมการเรียนการสอน ตลอดจนความหลากหลายของหลักสูตร สถาบันการศึกษาที่เอื้อต่อการเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ได้แก่

1.1) ประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีทั้งหลักสูตรอบรมระยะสั้น หลักสูตรอาชีวศึกษา หลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกที่จัดการเรียนการสอนโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐและเอกชน ในขณะที่กลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามนอกจากจะมีจำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนค่อนข้างน้อย การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในระดับบัณฑิตศึกษายังมีจำนวนจำกัดด้วย

1.2) หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทยมุ่งเน้นผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ กล่าวคือมีการออกแบบและปรับปรุงผ่านการรับฟังความเห็นจากผู้ใช้บัณฑิตทุกๆ 5 ปี ในขณะที่หลักสูตรในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม หลายแห่งยังคงขาดความร่วมมือจากภาคประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในเสนอแนะความต้องการเพื่อการออกแบบหลักสูตรการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันการศึกษา

1.3) หลักสูตรมีการออกแบบรายวิชาที่เน้นด้านการปฏิบัติ ลงมือทำจริง ทำให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถทางวิชาการ ทักษะวิชาชีพรอบด้าน ที่สำคัญคือการกำหนดให้นักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการที่มีคุณภาพมาตรฐานระดับ 4-5 ดาว หรือสถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและโรงแรมที่มีชื่อเสียง ซึ่งทำให้นักศึกษามีความชำนาญในทักษะวิชาชีพมากยิ่งขึ้น

1.4) กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้หลักสูตรการจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยวมีมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรอย่างชัดเจน เพื่อให้สถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีมาตรฐานใกล้เคียงกันในระดับชาติและระดับสากล

1.5) หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทย มีคณาจารย์เป็นบุคลากรรุ่นใหม่มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา มีคุณวุฒิทั้งตรี โท หรือเอกตรงกับสายวิชาชีพที่สอน อีกทั้งยังมีความรู้และมีทักษะการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล และปัจจุบันหลักสูตรมีการส่งเสริมให้คณาจารย์ทำผลงานเพื่อขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการในระดับสูงในสาขาวิชาชีพมากขึ้น โดยการมอบหมายภาระงานด้านการสอน และลดการบริหารหลักสูตรน้อยลง ในทางตรงกันข้ามหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม กลับพบมีอาจารย์ประจำหลักสูตรที่มีคุณวุฒิไม่ตรงตามสาขาวิชาชีพที่สอน มากไปกว่านั้นคือหลายแห่งมีคณาจารย์ที่มีคุณวุฒิสูงสุดระดับปริญญาตรีด้วย

1.6) สถาบันการศึกษาและหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทยมีการสนับสนุนงบประมาณสำหรับนักศึกษาหรือทุนการศึกษาให้กับนักศึกษาในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบการส่งเสริม การพัฒนา ตลอดจนการปลูกจิตสำนึกให้กับนักศึกษาเป็นบัณฑิตที่กล้าคิด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถทำงานในสายวิชาชีพของตนได้อย่างแท้จริง เช่น นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวจะทำกิจกรรมการฝึกปฏิบัติการมัคคุเทศก์นำเที่ยวทั้งภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งนักศึกษาเป็นผู้จัดโครงการ คำนวณต้นทุนในการนำเที่ยว ออกแบบรายการนำเที่ยว เส้นทางท่องเที่ยว ติดต่อประสานงานกับธุรกิจร้านอาหารและโรงแรม ตลอดจนเป็นผู้บรรยายในภาคสนามจริงตามเส้นทางท่องเที่ยว ขณะที่นักศึกษาในสาขาการจัดการธุรกิจโรงแรม นักศึกษาเป็นผู้จัดกิจกรรมภัตตาคารจำลอง งานสัมมนาวิชาชีพการโรงแรมและโครงการบริการวิชาการด้วยตนเอง ในขณะที่หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ยังคงต้องอาศัยการจัดกิจกรรมโดยให้บริษัทนำเที่ยวเป็นผู้ออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวและบรรยาย โดยนักศึกษาเป็นนักท่องเที่ยวและจดบันทึกสาระสำคัญเพื่อจัดทำรายงานจากการทัศนศึกษาในภาคสนามจริงเท่านั้น

1.7) สถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีการส่งเสริมให้คณาจารย์จัดทำงานวิจัยที่เพิ่มพูนองค์ความรู้ในสาขาวิชาชีพ ทั้งงานวิจัยเต็มรูปแบบและวิจัยเอกสารเพื่อตอบสนองพันธกิจของทิศทางการพัฒนาของสถานศึกษาและนโยบายของรัฐบาล ซึ่งมีแหล่งทุนในการสนับสนุนการวิจัยเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในเชิงลึกและสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการทั้งในระดับและนานาชาติ ในขณะที่หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม คณาจารย์ยังขาดเงินทุนจากต่างชาติและมีภาระงานสอนที่ค่อนข้างมาก เนื่องจากปริมาณนักศึกษาจำนวนมาก ดังนั้นโอกาสในการเพิ่มพูนในการทำวิจัยจึงเป็นที่ยากลำบากต่อการพัฒนาบุคลากรในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยเฉพาะคณาจารย์ในประเทศกัมพูชา ลาว และประเทศเมียนมาร์

1.8) หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศมีการสร้างความร่วมมือทั้งระดับสถานการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ สถาบันการศึกษากับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน และที่

สำคัญคือความร่วมมือของสถาบันกับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการแลกเปลี่ยนบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน นักศึกษา และเป็นสถานที่ฝึกปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้คณาจารย์ นักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของไทยมีความสามารถทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ และการฝึกปฏิบัติงานจริง ในขณะที่หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ยังขาดความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ จนส่งผลกระทบต่อการฝึกปฏิบัติงานให้กับนักศึกษาในหลักสูตร

1.9) บัณฑิตหลักสูตรการท่องเที่ยวของประเทศไทยเมื่อสำเร็จการศึกษาสามารถยื่นคุณวุฒิขอรับใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์ได้โดยไม่ต้องผ่านการอบรม ในขณะที่นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามต้องผ่านการฝึกอบรมโดยหน่วยงานรัฐอีกครั้ง ซึ่งต้องสอบความสามารถทางวิชาการเพื่อคัดเลือกเข้าไปหนึ่งในผู้เข้ารับการอบรมอีกครั้งและต้องอบรมเพิ่มเติมอย่างน้อย 6-12 เดือน

2. ข้อเสียเปรียบ (Weaknesses) หมายถึง ความเสียเปรียบด้านรูปแบบ กิจกรรมการเรียนการสอนของประเทศไทยที่อาจส่งผลต่อการเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ได้แก่

2.1) หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศไทยเน้นการเรียนที่เน้นหรือตอบสนองทิศทางของชาติจนบางครั้งละเลยความรู้ในระดับท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตั้งของสถาบันการศึกษาไป เช่น วิชาท้องถิ่นศึกษา ชาติพันธุ์ศึกษา จึงทำให้บัณฑิตของหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมขาดองค์ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่นตนเองไป ในขณะที่หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามกลับให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ท้องถิ่นในระดับต้นๆ กระทั่งบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นนั้นๆเกิดจิตสำนึกของการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ยกตัวอย่างเช่น ประเทศกัมพูชา เป็นต้น

2.2) หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทยยังขาดสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ครบครัน เช่น การลงทุนในห้องปฏิบัติการแผนกต่างๆสำหรับนักศึกษา เช่น ห้องปฏิบัติการซักรีด ห้องปฏิบัติการแม่บ้าน ห้องปฏิบัติการลงทุนด้านโปรแกรมสำเร็จรูปในการบริหารงานส่วนหน้าของโรงแรม เป็นต้น ซึ่งหลักสูตรอาชีวศึกษาหลายแห่งในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ดังกล่าวที่ครบครัน

2.3) ท่ามกลางการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน กลับพบว่ากระแสดังกล่าวไม่ได้ก่อให้นักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศไทยตื่นตัวที่จะเลือกเรียนรายวิชาภาษาอาเซียนหรือภาษาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันสถาบันการศึกษาหลายแห่งก็ขาดบุคคลากรที่จะถ่ายทอดความรู้ด้านภาษาต่างประเทศเหล่านี้ให้กับนักศึกษา ในขณะที่ภาษาไทยกลับกลายเป็นภาษายอดนิยมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่พบนักศึกษาเลือกเรียนจำนวนมากรองลงมาจากภาษาจีน เกาหลี และภาษาญี่ปุ่น ซึ่งสิ่งนี้นับว่าเป็นข้อเสียเปรียบของการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศไทยเมื่อเทียบกับประเทศในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

3. โอกาสในการดำเนินการ (Opportunities)

3.1) หน่วยงานหลักของประเทศที่รับผิดชอบการศึกษาระดับอุดมศึกษากำหนดภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาไว้อย่างชัดเจน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการสู่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทำให้เกิดความเป็นเอกภาพในการดำเนินงาน

3.2) ประเทศไทยเป็น ASEAN Connectivity ซึ่งสามารถใช้เป็นโอกาสของการเป็น Entry/Exit Point เพื่อดึงตลาดประเทศที่สามทั้งในกลุ่มตลาดระยะใกล้ เช่น สิงคโปร์ จีนและกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม) รวมถึงตลาดระยะไกลเข้ามาท่องเที่ยว และเข้ามาศึกษาต่อในประเทศไทย

3.3) ประเทศไทยมีแหล่งเงินทุนสนับสนุนการศึกษาที่เปิดกว้างให้กับนักศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียนหรือกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามสามารถเข้ามาศึกษาต่อในไทยที่ครอบคลุมทั้งค่าศึกษา ค่าใช้จ่ายรายเดือน ที่พัก และตั๋วเครื่องบินไปกลับประเทศไทยและประเทศผู้รับทุน ยกตัวอย่างเช่น โครงการปริญญาเอกกาญจนาภิเษก (คปก.) สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) จะให้ทุนแก่นักศึกษาอาเซียน ที่เข้าศึกษาระดับปริญญาเอกในมหาวิทยาลัยไทยเพื่อเป็น" ผู้ช่วยวิจัย"ของอาจารย์ที่ปรึกษาไทย และทุนพระราชทานสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เป็นต้น

4. ข้อจำกัดที่ส่งผลต่อการดำเนินการ (Threats)

4.1) หลักสูตรการศึกษาในประเทศไทยมีภารกิจหลักของสถานศึกษามากถึง 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการทางวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทำให้การดำเนินงานไม่สมบูรณ์ครบทุกด้าน เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะได้รับการสนับสนุนงบประมาณลดลง

4.2) สถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมมีคณาจารย์ประจำหลักสูตรน้อย ในขณะที่ปริมาณนักศึกษาในหลักสูตรมีจำนวนมาก จึงทำให้การดำเนินการจัดการเรียนการสอนดูแลนักศึกษาไม่ทั่วถึง

4.3) ข้อจำกัดด้านการจัดวางตำแหน่งของบุคลากรทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่การงาน จนบางครั้งการบริหารงานขาดความชัดเจน และการดำเนินงานไม่บรรลุผลตลอดจนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐยังคงทับซ้อน

4.4) ประเทศไทยมีข้อจำกัดด้านการขาดเสถียรภาพทางการเมือง

4.5) ประเทศไทยมีข้อจำกัดด้านการขาดความต่อเนื่องในการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ เพราะเมื่อผู้นำหมดวาระหรือเกิดการปรับเปลี่ยนจากการขาดเสถียรภาพทางการเมืองการทำงานนโยบายที่เคยกำหนดไว้ไม่ได้รับการสานต่อ ทำให้พันธกิจที่ภาครัฐจะดำเนินการเกิดการแช่แข็ง ส่งผลให้สถานบันการศึกษาหรือหลักสูตรการเรียนการสอนของไทยในฐานะผู้ที่ต้องนำนโยบายมาพัฒนาเพื่อการท่องเที่ยวไม่สามารถดำเนินการต่อไปให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้

8) ข้อมูลการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาควิชาการ ภาคประชาสังคมของจังหวัดต่างๆในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

8.1) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย

นโยบายระดับท้องถิ่น

1) **หน่วยงานภาครัฐ** มีผู้แทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงราย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานเชียงราย และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเชียงราย เข้ามาร่วมสนทนากลุ่มย่อยและให้ความเห็นเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น โดยให้ภาพเกี่ยวกับศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดเป็นสำคัญว่า จังหวัดเชียงรายมีศักยภาพด้านการเชื่อมโยงในภูมิภาค สถานที่ตั้งของจังหวัดเชียงรายมีข้อได้เปรียบกว่าจังหวัดอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นจังหวัดเหนือสุดของประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านถึง 2 ประเทศ ได้แก่ ประเทศเมียนมาร์ และสาธารณรัฐ-ประชาธิปไตยประชาชนลาว ปัจจุบันจังหวัดเชียงรายมีการเปิดจุดผ่านแดนกับทั้ง 2 ประเทศ ได้แก่ ที่ด่านอำเภอแม่สาย ซึ่งติดต่อกับประเทศเมียนมาร์ และด่านที่อำเภอชียงของ สำหรับที่ติดต่อกับประเทศลาว

นอกจากศักยภาพด้านอาณาเขตแล้ว ยังพบว่าจังหวัดเชียงรายนั้นมีศักยภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว การคมนาคมทางอากาศ การคมนาคมทางบก การคมนาคมทางน้ำ ซึ่งพบว่าการคมนาคมทางอากาศจังหวัดเชียงรายมีท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดเชียงราย ซึ่งสามารถรองรับผู้โดยสารได้สูงถึง 600 คน ต่อชั่วโมง ส่วนใหญ่ให้บริการสำหรับประชาชนที่เดินทางทางอากาศเป็นหลัก

ส่วนการคมนาคมทางน้ำเป็นการขนส่งและเดินทางโดยใช้แม่น้ำโขง ซึ่งเป็นแม่น้ำนานาชาติที่สำคัญ ในจังหวัดเชียงรายมีท่าเทียบเรือที่อำเภอเชียงแสนและอำเภอเชียงของ ส่วนใหญ่เป็นการขนส่งระหว่างประเทศและมีความสำคัญมากขึ้น

ขณะที่ การคมนาคมทางบก จังหวัดเชียงรายมีเส้นทางที่สามารถเชื่อมโยงโครงข่ายทางหลวงภาคเหนือตอนบน ซึ่งปัจจุบันมีโครงข่ายที่ค่อนข้างสมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงการเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักของภาคเหนือ และสามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน ได้แก่ ประเทศเมียนมาร์ สปป.ลาว และจีนตอนใต้ ได้ถึง 2 เส้นทาง คือ เส้นทาง R3A ไทย ลาว จีน และเส้นทาง R3B ไทย พม่า จีน

นอกจากนี้ จังหวัดเชียงรายยังมีศักยภาพด้านความสะดวกในการเดินทางด้านบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านสถานที่พัก ด้านการอำนวยความสะดวกในการเข้าออกเมือง และด้านร้านอาหารและภัตตาคาร โดยเฉพาะในด้านความเป็นมิตรไมตรีของชาวเชียงราย นักท่องเที่ยวต่างชาติสัมผัสได้ถึงการช่วยเหลือเกื้อกูล ความมีน้ำใจโอบอ้อมอารี และการเป็นมิตรที่ดีของชาวเชียงราย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประทับใจอยากกลับมาเที่ยวซ้ำอีกตลอดจนได้มีการให้ข้อมูลและแนะนำญาติมิตรให้มาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายอีกด้วย

ส่วนศักยภาพด้านแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดเชียงรายมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ทั้งสิ้นประมาณ 121 แห่ง โดยจำแนกเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 58 แห่ง ด้านประวัติศาสตร์ จำนวน 46 แห่ง ด้านศิลปวัฒนธรรม 17 แห่ง และยังเป็นแหล่งอารยธรรมชนแห่งชนชาติ มากกว่า 30 ชนเผ่า แหล่งรวมศิลปินมากกว่า 100 ชีวิต เป็นเมืองประวัติศาสตร์แห่งอาณาจักรล้านนาซึ่งถือว่าเป็นต้นกำเนิดอาณาจักรล้านนาที่มีอายุมากกว่า 700 ปี

ขณะที่ศักยภาพด้านที่พัก จังหวัดเชียงรายมีจำนวนห้องพักสูงถึง ประมาณ 5,500 ห้อง โดยแบ่งประเภทอออกเป็น B&Bs และเกสต์เฮาส์ กระท่อมและบังกะโล คอนโด อพาร์ทเม้นท์และแมนชั่น ที่พักระยะยาว บ้านพักเยาวชน บูติกรีสอร์ต พื้นที่กางเต็นท์และแค้มปิ้ง ฟาร์มสเตย์ รีสอร์ตและสปา วิลล่า เซอร์วิสอพาร์ตเม้นท์ โรงแรม และโฮมสเตย์ ส่วนศักยภาพด้านอาหารและภัตตาคารพบว่า ในปัจจุบันเชียงรายมีร้านอาหารจำนวนมากหารับประทานได้ง่าย นักท่องเที่ยวสามารถเลือกใช้บริการได้ตามต้องการทั้งอาหารไทยและอาหารนานาชาติ ผู้ประกอบการร้านอาหาร/ภัตตาคารตั้งราคาไม่แพงจนเกินไป โดยระดับราคาจะสอดคล้องกับวัตถุดิบรสชาติ บรรยากาศ ความสะอาดและการบริการ

จากศักยภาพและความพร้อมที่เกิดขึ้นดังกล่าว จังหวัดเชียงรายได้กำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด (พ.ศ. 2561-2564) ที่เกี่ยวข้องกับการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการท่องเที่ยวไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดว่าด้วยการดำรงฐานวัฒนธรรมบ้านนาเพื่อเพิ่มมูลค่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงนิเวศ และเชิงสุขภาพ ในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น/ผู้นำเที่ยว ให้มีความรอบรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณี และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของเชียงรายและสามารถถ่ายทอดเป็นภาษาต่างประเทศได้หลายภาษา 2) การพัฒนาศักยภาพแรงงานวิชาชีพและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นิเวศและสุขภาพ และ 3) การส่งเสริมการรวมกลุ่มของชุมชนและผู้ประกอบการด้านท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นิเวศและสุขภาพ

ที่ผ่านมาหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเน้นการส่งเสริมเส้นทางการท่องเที่ยวหลักๆ ทั้งสิ้น 3 รูปแบบ ได้แก่ เส้นทางท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ เส้นทางท่องเที่ยงทางประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ และเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ/เชิงเกษตร

เส้นทางแรก คือเส้นทางสุขภาพ ทั้งสิ้น 2 เส้นทาง ด้วยกันคือ เส้นทางที่ 1 จักรยานสุขภาพ ปั่นแวดเวียง เที่ยวไร่ ชมสวนผักปลอดสาร ชิมอาหารปลอดภัย และเส้นทางที่ 2 น้าพุร้อนล้านนา สปาเจียงฮาย

เส้นทางที่สองคือ เส้นทางการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ มีทั้งสิ้น 2 เส้นทาง คือ เส้นทางที่ 1 นั่งรถรางชมเมือง เล่าขานตานานเมืองเชียงราย เส้นทางที่ 2 คือ ทัวร์ธรรมะ เส้นทางที่ 3 คือ เส้นทางศิลปะ เส้นทางที่ 4 คือเส้นทางถนนวัฒนธรรมเชียงราย เส้นทางที่ 5 เมืองโบราณเชียงแสน

เส้นทางที่สามคือ เส้นทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ/เกษตร ประกอบด้วย เส้นทางที่ 1 ได้แก่ เส้นทางการจิบชา กาแฟระดับโลก ดอยช้าง ดอยวาวี ดอยแม่สลอง ดอยตุง และผจญภัย เส้นทางที่ 2 ได้แก่ เส้นทางล่องเรือ นั่งช้างชมไพร เดินป่า มอเตอร์ไซด์วิบาก เส้นทางที่ 3 ได้แก่ เส้นทางธรรมชาติ ทะเลหมอก พรรณไม้เมืองหนาว

แผนการพัฒนาจังหวัดเชียงราย 4 ปี (พ.ศ.2557-2560) ที่ผ่านมาได้ดำเนินการพัฒนาเชียงราย “เมืองทองของวัฒนธรรมล้านนา นำการค้าสู่สากล ประชาชนอยู่เย็นเป็นสุข” โดยมียุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการค้า การลงทุนการเป็นศูนย์กลางคมนาคม การท่องเที่ยวและวิถีการผลิตการเกษตรยั่งยืนเชื่อมโยงกับกลุ่มประเทศ GMS และ ASEAN ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ สำคัญ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักเพื่อเป็นโครงข่ายอานวยความสะดวกทางระบบโลจิสติกส์ รวมทั้งสนับสนุนการลงทุนเพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศ GMS/AC+6

กลยุทธ์ที่ 2 เพิ่มผลผลิต พัฒนาคุณภาพ ลดต้นทุนและส่งเสริมการแปรรูปเพื่อสร้างคุณค่า พัฒนาระบบตลาดสินค้าเกษตรปลอดภัย และสนับสนุนระบบชลประทานเพื่อการเกษตรอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับการท่องเที่ยวและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP และSME เพื่อเพิ่มมูลค่าการแข่งขัน

กลยุทธ์ที่ 4 การส่งเสริมความร่วมมือการค้าชายแดนในภาพรวม เพื่อให้เกิดการแข่งขันเสรีทางเศรษฐกิจกับกลุ่มประเทศ GMS/AC+6

จากข้อมูลกลยุทธ์การพัฒนาจะเห็นว่าจังหวัดเชียงรายให้ความสำคัญของการพัฒนารูปแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดหลักๆ 3 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยงเชิงประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ และรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ/เชิงเกษตร ดังนั้นสิ่งที่เราต้องการให้เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่นคือนโยบายการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพแบบครบวงจร ทันสมัยและเทียบเท่ามาตรฐานสากล ตลอดจนมีสถานที่บริการทางการแพทย์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยว ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวนั้นจึงไม่ใช่แค่มุ่งไปที่เรื่องของด้านการท่องเที่ยวแต่ยังหมายรวมถึงการมีการแพทย์ที่เก่งในเรื่องการรักษาสุขภาพ ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และทักษะด้านความงามให้เกิดเพิ่มขึ้นในจังหวัด ซึ่งที่ผ่านมาจังหวัดของเรานับว่ามีความโชคดีอย่างหนึ่งที่มีสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐานเปิดหลักสูตรระดับปริญญาและระดับอาชีวศึกษาเพื่อผลิตบุคลการทั้งทางด้านสุขภาพด้านประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรมและชาติพันธุ์ และการท่องเที่ยวที่สอดคล้องไปกับทิศทางการพัฒนาของจังหวัดเชียงราย เช่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย

2) **หน่วยงานภาควิชาการ**

ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ให้ข้อมูลว่าในเรื่องการพัฒนาบุคลากรในสาขาที่เกี่ยวข้องกับสายสุขภาพ อาทิ สำนักวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ สำนักวิชาพยาบาลศาสตร์ สำนักวิชาเวชศาสตร์ชะลอวัยและฟื้นฟูสุขภาพ สำนักวิชาแพทย์ศาสตร์ สำนักวิชาทันตแพทย์ศาสตร์ สำนักวิชาแพทย์บูรณาการ นอกจากนี้ในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงยังมีศูนย์การแพทย์มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงและศูนย์นวัตกรรมสมุนไพรครบวงจรอีกด้วย ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรทางด้านสุขภาพในระดับมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงนับว่ามีความพร้อมอย่างมาก และเห็นว่าหากทิศทางการพัฒนาเชียงรายให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านสุขภาพอาจจะเป็นไปได้

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมารัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ พร้อมด้วย พล.อ.สุทัศน์ กาญจนานนท์กุล ที่ปรึกษารัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เดินทางไปปฏิบัติภารกิจที่จังหวัดเชียงราย เมื่อวันจันทร์ที่ 27 มิถุนายน 2559 เพื่อประชุมขับเคลื่อนการจัดการศึกษาแบบบูรณาการในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย ซึ่งได้รับฟังความคิดเห็นของผู้แทนภาครัฐและภาคเอกชนต่อการจัดการศึกษาว่า ในด้านการท่องเที่ยว จังหวัดเชียงรายควรจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มจำนวนมัคคุเทศก์ในภาษาต่างๆ เช่น ภาษาจีน เพื่อรองรับธุรกิจการท่องเที่ยว การโรงแรม ร้านอาหาร และการนวดสปามากขึ้น ในระยะเร่งด่วนอาจจัดระบบเชื่อมโยงเด็กที่เรียนภาษาจีนอยู่แล้วในบางพื้นที่ ให้สามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อที่สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้เข้าทำงานในสถานประกอบการต่างๆ เพิ่มขึ้น ขณะที่ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเชียงรายควรสอนให้นักเรียนสายสามัญมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพด้วย เช่น การค้าชายแดน การเกษตร การท่องเที่ยว โลจิสติกส์ เป็นต้น โดยเชิญวิทยากรในท้องถิ่นมาให้ความรู้นักเรียน เพื่อให้เด็กเกิดความเข้าใจ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และทำให้เด็กค้นพบตัวเองในการประกอบอาชีพด้วย

3) **หน่วยงานภาคประชาสังคม**

ด้านภาคประชาสังคม ได้แก่ สมาคมท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย สมาคมโรงแรมไทย (ภาคเหนือตอนบน) และชมรมมัคคุเทศก์พหุภาษาเชียงราย ให้ข้อมูลว่าศักยภาพความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดเชียงราย มีจำนวนมากถึง 121 แห่ง โดยจำแนกเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ 58 แห่ง ด้านประวัติศาสตร์ จำนวน 46 แห่ง ด้านศิลปวัฒนธรรม 17 แห่ง และยังเป็นแหล่งอารยธรรมชนแห่งชนชาติ มากกว่า 30 ชนเผ่า แหล่งรวมศิลปินมากกว่า 100 ชีวิต เป็นเมืองประวัติศาสตร์แห่งอาณาจักรล้านนาถือว่าเป็นต้นกำเนิดอาณาจักรล้านนา ซึ่งมีอายุมากกว่า 700 ปี

ด้านศักยภาพด้านการเชื่อมโยงในภูมิภาคสถานที่ตั้งของจังหวัดเชียงราย ณ ปัจจุบันสร้างความโดดเด่น และมีข้อได้เปรียบกว่าจังหวัดอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นจังหวัดเหนือสุดของประเทศที่มีอาณาเขตติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน 2 ประเทศ ได้แก่ สหภาพเมียนมาร์ และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ปัจจุบันได้มีการเปิดจุดผ่านแดนกับทั้ง 2 ประเทศ ที่ด่านอำเภอแม่สายที่ใช้ติดต่อกับประเทศเมียนมาร์ และด่านที่อำเภอเชียงแสน และเชียงของสำหรับการติดต่อกับประเทศ สปป.ลาว

ศักยภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวการคมนาคมทางอากาศ การคมนาคมทางบก การคมนาคมทางน้ำ ซึ่งพบว่าการคมนาคมทางอากาศจังหวัดเชียงรายมีท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งสามารถรองรับผู้โดยสารได้ 600 คน ต่อชั่วโมง ส่วนใหญ่ให้บริการสำหรับประชาชนที่เดินทางทางอากาศเป็นหลัก การคมนาคมทางน้ำเป็นการขนส่งและเดินทางโดยใช้แม่น้ำโขง ในจังหวัดเชียงรายมีท่าเทียบเรือที่อำเภอเชียงแสนและอำเภอเชียงของ ส่วนใหญ่เป็นการขนส่งระหว่างประเทศและมีความสำคัญมากขึ้น การคมนาคมทางบกจังหวัดเชียงรายสามารถเชื่อมโยงโครงข่ายทางหลวงภาคเหนือตอนบน ซึ่งปัจจุบันมีโครงข่ายที่ค่อนข้างสมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงการเดินทางไปยังจังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักของภาคเหนือ และสามารถเชื่อมโยงไปยังประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงตอนบน ได้แก่ ประเทศเมียนมาร์ สปป.ลาว และจีนตอนใต้ ได้ถึง 2 เส้นทาง คือ เส้นทาง R3A ไทย-ลาว-จีน และเส้นทาง R3B ไทย-เมียนมาร์-จีน

แต่ปัญหาที่พบคือ จังหวัดเชียงรายไม่สามารถสร้างความสนใจหรือดึงดูดใจนักท่องเที่ยวมากนัก เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่นๆ เช่น ประเพณีงานสงกรานต์หรือประเพณีงานลอยกระทงของจังหวัดเชียงใหม่ และการจัดงานเน้นลักษณะด้านการหารายได้จากการจัดงานมากกว่าที่ต้องการสื่อหรือแสดงออกถึงประเพณีวัฒนธรรมที่จัดขึ้นในงาน เช่น การจัดงานวัฒนธรรม 4 ชาติ การจัดงานประจำปีพ่อขุนเม็งราย เป็นต้น และการกระจายตัวของสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ เช่น วัดร่องขุ่น วัดพระแก้ว วัดพระธาตุดอยตุง เมืองโบราณเชียงแสน ภูชี้ฟ้า ซึ่งต้องใช้เวลามากในการเดินทาง ทำให้นักท่องเที่ยวเสียเวลาในการเดินทาง และปัญหาในช่วงเทศกาลที่ผู้คนพลุกพล่าน ปริมาณรถโดยสารอาจมีไม่เพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ปัญหาการใช้บริการของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับกำหนดเวลาในการเดินรถ ปัญหาจราจรในบริเวณสถานีขนส่ง โดยเฉพาะช่วงเวลาเช้าและเย็น ปัญหาด้านมาตรฐานของอัตราค่าโดยสาร ปัญหาห้องน้ำสาธารณะของทั้งภาครัฐและภาคเอกชนไม่ได้มาตรฐาน ดังนั้นหากจะพัฒนาให้ไทยเป็นศูนย์กลาง และให้เชียงรายพัฒนาเป็นหนึ่งในเขตเศรษฐกิจพิเศษทางด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว อยากให้รัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเร่งประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวให้ชัดเจนและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐานขึ้น

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และ**หน่วยงานภาคประชาสังคม** ได้ระดมความเห็นเกี่ยวกับนโยบายระดับชาติและนานาชาติ โดยให้ข้อมูลด้านสถานภาพของการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงรายร่วมกันว่า ภาพรวมด้านเศรษฐกิจในสาขาบริการและการท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาจากปีที่ผ่านมา ยังคงชะลอตัวลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากภาวการณ์ถดถอยของเศรษฐกิจโลก ทำให้นักท่องเที่ยวมีปริมาณลดลง แต่ทำเลที่ตั้งทางภูมิศาสตร์เป็นพื้นที่ตามแนวระเบียงเศรษฐกิจเหนือ –ใต้ (Nort - South Economic Corridor : NSEC) ตามกรอบความร่วมมืออนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS) มีศักยภาพเป็นประตูเชื่อมโยงกลุ่มประเทศจีน เมียนมาร์ สปป.ลาว โดยเส้นทาง R3A (ไทย –สปป.ลาว – จีน) เส้นทาง R3B (ไทย – เมียนมาร์ – จีน) มีท่าเรือพาณิชย์เชียงแสน และสะพานข้ามแม่น้ำโขงแห่งที่ 4 ที่ อำเภอเชียงของ อยู่ระหว่างดำเนินการ กำลังก่อสร้างมีการพัฒนาโครงข่ายถนน 4 ช่องจราจร อำนวยความสะดวก สามารถสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านของการค้าการ ลงทุนการท่องเที่ยว การศึกษา วัฒนธรรม การเกษตร และ Logistics มีพื้นที่การเกษตรที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งผลิตอาหารและสินค้าเกษตรที่สำคัญของภาคเหนือ ได้แก่ ข้าวเจ้า-หอมมะลิ ข้าวเหนียว ชา กาแฟ ลิ้นจี่ ลาไย สับปะรด ส้มโอ ขิง ข้าวโพด ปลานิล โคเนื้อ และสุกร และมีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวทางธรรมชาติเชิงนิเวศน์ เชิงเกษตร เชิงสุขภาพ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมล้านนา ซึ่งถือว่าจังหวัดเชียงรายนั้นมีศักยภาพเพื่อรองรับการเป็นเศรษฐกิจชายแดนอย่างแท้จริง แต่บางส่วนก็ยังมีความอ่อนแออยู่เช่นกัน เช่น การบริหารจัดการและการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาชน เพื่อรองรับการพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจชายแดนยังขาดความพร้อม การบริหารจัดการมีความล่าช้า การพัฒนาการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู้จีนไม่ได้ ระบบ Logistics อยู่ระหว่างการสร้างยังไม่มีความพร้อมทันต่อเวลาปัจจุบัน ทาให้ต้นทุน การขนส่งสินค้าสูง เนื่องจากให้ความสำคัญกับโครงข่ายถนนขนส่งด้วยรถบรรทุกมากกว่าขนส่งทางน้าสู่จีนผ่าน สปป.ลาว เมียนมาร์ และระบบการบริหารจัดการการ โดยนัยนี้ เผยให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายยังขาดการประสานและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับจังหวัดอื่นๆ และกลุ่มประเทศในอนุ

ภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS) และแหล่งท่องเที่ยวมีการพัฒนาไม่เต็มรูปแบบไม่สามารถนำศักยภาพมาใช้ได้อย่างเต็มที่ ไม่ได้มาตรฐานและกิจกรรมการท่องเที่ยวยังไม่เป็นที่นิยมรู้จักขาดการประชาสัมพันธ์เชิญชวนอย่างต่อเนื่อง ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเยือนจำนวนน้อย รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงบางส่วน ดังนั้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถจังหวัดเชียงรายควรเพิ่มการประสานและสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับจังหวัดอื่นๆ และกลุ่มประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS) ด้วยทั้งในแง่ของการประชาสัมพันธ์ การจัดการท่องเที่ยว ตลอดจนการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวโดยเฉพาะความร่วมมือในด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ และการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรมร่วมกันเพื่อยกระดับการท่องเที่ยวบริเวณนี้ให้เป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวเชิงเชิงนิเวศน์ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ และการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม

7.2) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย

นโยบายระดับท้องถิ่น

1) หน่วยงานภาครัฐ ที่เข้าร่วมระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดหนองคาย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานอุดรธานี สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดหนองคาย ให้ข้อมูลว่า จังหวัดหนองคายมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าเขตเศรษฐกิจพิเศษแห่งอื่นๆของประเทศไทย เนื่องจากเป็นจังหวัดชายแดนริมฝั่งแม่น้ำโขงที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นประตูสู่เมืองเวียงจันทน์ เมืองหลวงของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นที่ตั้งของสะพานมิตรภาพไทย-ลาวแห่งแรกที่เชื่อมโยงประเทศไทยและ สปป.ลาว เข้าด้วยกัน ทำให้จังหวัดหนองคายในวันนี้กลายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญเมืองหนึ่ง ที่รับรู้กันโดยทั่วไป คือจุดชมบั้งไฟพญานาคในวันออกพรรษาที่มีชื่อเสียงไปทั่วโลก และด้วยความที่เป็นเมืองสงบเงียบ เรียบง่าย เต็มไปด้วยบรรยากาศแห่งศาสนา วัฒนธรรมประเพณี และวิถีชีวิตพื้นบ้าน ที่ผสมผสานกันได้อย่างลงตัวและมีเสน่ห์ ทั้งยังอุดมไปด้วยทรัพยากรธรรมชาติ หลากหลายไปด้วยอาหารการกิน และสินค้านานาชนิด มีโรงแรมที่พักมากมาย และการคมนาคมสะดวกสบาย ด้วยเหตุนี้ จังหวัดหนองคายจึงถือเป็น “เมืองริมโขง” และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่นักเดินทางนิยมเดินทางมาเยี่ยมเยือน

จุดเด่นของของจังหวัดหนองคายคือเรื่องภูมิศาสตร์ ที่มีลักษณะเป็นรูปยาวเรียงทอดไปตามลำน้ำโขง ซึ่งเป็นเส้นกั้นเขตแดนกับประเทศลาว มีความยาวทั้งสิ้น 195 กิโลเมตร ความกว้างของพื้นที่ที่ทอดขนานไปตามลำน้ำโขง จึงทำให้จังหวัดหนองคายมีอำเภอที่อยู่ติดกับลำน้ำโขง 6 อำเภอ คือ อำเภอสังคม อำเภอท่าบ่อ อำเภอศรีเชียงใหม่ อำเภอเมือง อำเภอโพนพิสัย และอำเภอรัตนวาปี และ มีอาณาเขตติดต่อกับ สปป.ลาว คือ แขวงเวียงจันทน์ นครหลวงเวียงจันทน์ และแขวงบอลิคำไซ นอกจากนี้ยังมีจุดผ่านแดนไป สปป.ลาว รวมทั้งสิ้น 6 จุด โดยจำแนกออกเป็นจุดผ่านแดนถาวร 2 จุด และจุดผ่อนปรน 4 จุด จุดผ่านแดนที่สำคัญและเป็นสากล คือ ด่านสะพานมิตรภาพไทย-ลาว ซึ่งรัฐบาลออสเตรเลีย รัฐบาลไทย และรัฐบาล สปป.ลาว ร่วมมือกันสร้างและเป็นประตูไปสู่อินโดจีน

การเป็นจังหวัดที่อยู่ติดกับประเทศเพื่อนบ้าน ส่งผลทำให้จังหวัดหนองคายเป็นเมืองท่องเที่ยวที่สำคัญสามารถเดินทางข้ามไปเที่ยวยังฝั่งลาวได้โดยสะดวกมีวัดวาอาราม วัฒนธรรมวิถีชีวิตชาวบ้าน และงานบุญประเพณีที่มีเกือบตลอดทั้งปี อาทิ

1) บั้งไฟพญานาค เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติตามลำน้ำโขงมานานหลายปีแล้ว ตามคำร่ำลือของชาวบ้าน แต่บั้งไฟพญานาคเพิ่งจะได้รับส่งเสริมเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวของจังหวัดหนองคายไม่กี่ปีมานี้เอง สถานที่เกิดนั้นจะอยู่ในท้องที่อำเภอโพนพิสัยและอำเภอรัตนวาปี บั้งไฟพญานาค จะเกิดขึ้นในคืนวันเพ็ญ เดือน 11 หรือแรม 11ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี โดยจังหวัดหนองคายได้จัดงานลอยเรือไฟบูชาพญานาค ณ บริเวณริมฝั่งแม่น้ำโขง ใกล้วัดธาตุอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย เป็นประเพณีทุกปี

2) วันสงกรานต์ เป็นงานประจำปี จัดขึ้นที่วัดโพธิ์ชัย (พระอารามหลวงชั้น 3) มีการอัญเชิญหลวงพ่อพระใสแห่รอบเมือง เพื่อประชาชนได้สรงน้ำมีการทำบุญตักบาตรวันสงกรานต์ เฉลิมฉลองหลวงพ่อพระใส ที่วัดโพธิ์ชัย มีงานรื่นเริง การละเล่นพื้นเมือง การกีฬาท้องถิ่นและมหรสพ 5 วัน 5 คืน ซึ่งเริ่มจัดขึ้นในวันที่ 13 เมษายนของทุกปี

3) งานนมัสการหลวงพ่อพระเจ้าองค์ตื้อประดิษฐานอยู่ที่วัดศรีชมพู องค์ตื้อ บ้านน้ำโมง เป็นพระพุทธรูปขนาดใหญ่ หล่อด้วยทอง ฝีมือของช่างฝ่ายเหนือและช่างล้านช้าง เป็นพระพุทธรูปที่มีลักษณะงดงามนั่งขัดสมาธิปางมารวิชัย เป็นพระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์ที่ประชาชนทั้งสองฝั่งแม่น้ำโขงเคารพนับถือมาก สร้างเมื่อพุทธศักราช 2105 ผู้สร้างคือพระไชยเชษฐา กษัตริย์นครเวียง หล่อโดยใช้ทองคำ ทองเหลือง และเงินผสมกันรวมน้ำหนักได้ 1 ตื้อ (ตื้อเป็นมาตราโบราณของอีสาน) ใช้เวลาในการสร้าง 7 ปี 7 เดือน ทางจังหวัดได้จัดงานนมัสการหลวงพ่อพระเจ้าองค์ตื้อ เป็นประจำทุกปี ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 4

4) งานอนุสาวรีย์ปราบฮ่อ จัดประมาณเดือนมีนาคมของทุกปี ณ บริเวณอนุสาวรีย์ปราบฮ่อ ภายในงานจะมีการแสดง และการละเล่น มีการออกร้านจาหน่ายสินค้าราคาถูก

5) งานบุญบั้งไฟ เป็นประเพณีเก่าแก่ที่ได้ปฏิบัติกันมานาน เกี่ยวกับการบูชาเทวดาขอฟ้า ขอฝน ตามความเชื่อและโบราณกาลเป็นงานใหญ่โตมาก มีการจัดประกวดบั้งไฟประเภทตกแต่งสวยงามความคิดสร้างสรรค์ ประกวดขบวนแห่ และการจุดขึ้นสูงสุด จัดขึ้นในวันเพ็ญเดือน 7 ของทุกปี ทั้งนี้ จังหวัดหนองคายได้จัดเป็นการแสดงแสงสีเสียงตานานบั้งไฟพญานาค เกี่ยวกับเรื่องพระพุทธเจ้าเสวยชาติ เป็นพญาคันคาก (คางคก) แล้วมีเรื่องราวไม่ถูกใจกับพญาแถน (พระอินทร์) จึงสาปให้แผ่นดินแห้งแล้ง จนพญาคันคาก แนะนำให้ชาวบ้านจุดบั้งไฟถวายจนฝนตกลงมาในที่สุด

6) งานแห่เทียนเข้าพรรษา เป็นงานประเพณีท้องถิ่นที่จัดขึ้นก่อนวันเข้าพรรษาประชาชน ตามคุ้มต่างๆ ได้จัดทำต้นเทียนขี้ผึ้งล้วน ทำลวดลายสวยงามประดับดอกไม้ มีการประกวดลวดลายสวยงามของต้นเทียนขบวนแห่มีรางวัล จัดให้มีในวันขึ้น 14 ค่า เดือน 8 ของทุกปี

7) งานแข่งเรือ เป็นงานประเพณีของท้องถิ่นที่จัดขึ้นก่อนวันออกพรรษา จัดให้มีการแข่งเรือยาวในลำน้ำโขง โดยประชาชนในคุ้มต่างๆได้จัดเรือแข่งจากอำเภอ และบางปีก็มีเรือจากสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สปป.ลาว) มาร่วมการแข่งขันด้วยเป็นการแสดงถึงความสามัคคีไมตรีที่มีต่อกันมานาน โดยจัดให้มีขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ เดือน 11 ของทุกปี

8) งานแห่ปราสาทผึ้ง เป็นประเพณีของท้องถิ่นเก่าแก่ ซึ่งทางจังหวัดได้จัดให้มีขึ้นควบคู่กันกับงานแข่งเรือ มีการจัดทำปราสาทผึ้งประกวด และนำลงเรือยนต์ล่องไปตามลำน้ำโขง กลางคืนมีการไหลเรือไฟ ประดับดวงไฟมากมาย และดูทิวทัศน์แสงไฟกระทบพื้นน้ำยามค่ำคืนสวยงามมากเพื่อนมัสการพระธาตุกลางแม่น้ำโขง (วัดและองค์มหาเจดีย์ได้พังลงน้ำโขงไปนานแล้ว) อยู่หน้าวัดสิริมหากัจจาย อำเภอเมืองหนองคาย จัดขึ้นในวันเพ็ญเดือน 11 จัดพร้อมกันกับงานแข่งเรือประจำปี

9) งานวันออกพรรษาจัดเป็นงานต่อจากวันแห่ปราสาทผึ้ง และแข่งเรือเป็นวันทำบุญประจำของท้องถิ่น มีการตักบาตรเทโวภายในเขตอำเภอเมือง ประชาชนท้องถิ่นถือเป็นวันสำคัญยิ่ง ไม่ว่าจะไปประกอบอาชีพอยู่ต่างจังหวัด หรือต่างประเทศ เมื่อถึงกำหนดวันทำบุญออกพรรษาแล้ว คนส่วนมากจะเดินทางกลับบ้านเพื่อทำบุญอุทิศกุศลแก่บรรพบุรุษตามประเพณีนิยมที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องมาแต่โบราณกาล

ที่ผ่านมา จังหวัดหนองคายได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาส่งเสริมการท่องเที่ยว แต่มีศักยภาพรองรับนักท่องเที่ยวรวมทั้งแหล่งท่องเที่ยวยังคงจำกัดขาดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ๆที่มีศักยภาพในการรองรับการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคายได้ให้ความสำคัญ ในการศึกษาถึงศักยภาพการท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวสามารถสร้างผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมให้แก่จังหวัดหนองคาย และเป็นการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย ในการรองรับแนวโน้มการพัฒนาและความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เป็นการปรับตัวและมีแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้เป็นอย่างดีและเพื่อเป็นการรักษาผลประโยชน์จากความเป็นเมืองชายแดนนี้ให้สามารถส่งผลดีต่อการท่องเที่ยวโดยรวมของจังหวัด

จุดแข็ง

1) จังหวัดหนองคาย เป็นเมืองคู่แฝดของนครหลวงเวียงจันทน์ ซึ่งเป็นเมืองหลวงของ สปป.ลาว มีระยะทางห่างจากอำเภอเมืองหนองคายประมาณ 24 กิโลเมตร โดยมีสะพานมิตรภาพไทย-ลาว เป็นเส้นทางเชื่อม มีด่านศุลกากรหนองคาย ด่านตรวจคนเข้าเมืองหนองคาย เป็นด่านถาวรที่อำเภอเมืองหนองคาย ทำให้เป็นประตูการค้าชายแดนและการท่องเที่ยว ซึ่งจะสามารถพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการค้าเพื่อการส่งออกและการกำหนดให้เป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษ

2) มีพื้นที่อาณาเขตของจังหวัดทอดยาวตามลำน้ำโขงเป็นระยะทางประมาณ 210 กิโลเมตร รวมทั้งมีปริมาณน้ำจากแม่น้ำโขงเพียงพอในการเพาะปลูกพืชเศรษฐกิจและยังเหมาะสมในการทำการประมง ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นศูนย์วิจัยศึกษาและรวบรวมพันธุ์ปลาน้ำจืดของกลุ่มจังหวัด

3) มีตลาดท่าเสด็จเป็นแหล่งซื้อ–ขาย สินค้า และเป็นศูนย์รวมสินค้าอินโดจีน ซึ่งเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4) มีปรากฏการณ์ธรรมชาติบั้งไฟพญานาค ซึ่งเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลก

5) เป็นจังหวัดที่ต่างประเทศจัดอันดับให้เป็นเมืองน่าอยู่อันดับ 7 ของโลก

6) มีสถานที่พำนักแบบ Home Stay และ Long Stay และสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติและเชิงนิเวศน์

7) มีขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันระหว่างประชาชนจังหวัดหนองคายและนครเวียงจันทน์

8) มีสถานที่สำคัญทางพุทธศาสนา ตลอดจนอริยสงฆ์ที่เป็นที่รู้จักของประชาชนทั้งภายในประเทศและประเทศเพื่อนบ้าน

9) มีสถาบันการศึกษาทุกระดับ สามารถทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางขยายโอกาสทางการศึกษาของประชาชนในเขตจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียงตลอดจนประเทศเพื่อนบ้าน

10) มีพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความสำคัญในระดับนานาชาติ

จุดอ่อน

1) แรงงานฝีมือมีน้อย และมีการอพยพแรงงานสูง

2) ประชาชนส่วนใหญ่รายได้ต่ำ อัตราส่วนในการเรียนหนังสือน้อย ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่

3) ประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการแสดงความคิดเห็นและการมีส่วนร่วม

4) ขั้นตอนการนำเข้าและส่งออกสินค้าไปยังประเทศเพื่อนบ้านมีขั้นตอนและระเบียบที่ยุ่งยาก

5) มีการลักลอบนำสินค้าเข้า–ออก ในลักษณะผิดกฎหมาย (หนีภาษี) ส่งผลให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามกฎหมายขาดแรงจูงใจในการพัฒนาระบบการค้าให้เข้าสู่การแข่งขันที่เป็นสากล

6) ผู้บริหารระดับท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ

7) การพัฒนาด้านการเกษตรยังมีการดำเนินการไม่ครบวงจร ส่งผลให้การผลิตภาคเกษตรกรรมมีปัญหาในด้านราคา ผู้ประกอบการและผู้ผลิตในจังหวัดยังไม่ตื่นตัวในการพัฒนาสินค้าและการบริการ

8) การรวมกลุ่มของภาคเอกชนในจังหวัดด้านธุรกิจยังขาดเอกภาพ

9) การวางผังเมืองยังไม่เหมาะสม และยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัด

10) ความผันผวนของภัยธรรมชาติ ทำให้มีปัญหาน้ำท่วมพื้นที่และปัญหาพื้นที่แห้งแล้งซ้ำซากส่งผลเสียต่อการผลิตทางการเกษตรและการค้า

11) ปัญหาการกัดเซาะตลิ่งบริเวณพื้นที่ที่ติดกับแม่น้ำโขง ทำให้ตลิ่งพังทลายปีละหลายสิบเมตร เป็นผลเสียต่อสภาพแวดล้อมและเสียแผ่นดินของประเทศ

12) องค์กรภาคประชาชนยังไม่เข้มแข็ง

13) ขาดแหล่งเงินทุนระยะยาว เพื่อให้ประชาชนและภาคเอกชนใช้ในการดาเนินงานทางธุรกิจ ตลอดจนการลงทุน

14) โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของจังหวัดในปัจจุบัน ยังไม่เอื้อต่อการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

15) สินค้าอุตสาหกรรมประเภทแปรรูป ผลผลิตการเกษตรยังเป็นการแปรรูปอย่างง่าย ใช้เทคโนโลยีต่าและไม่มีความหลากหลาย ส่วนสินค้าระดับตำบลแม้มีมากแต่ยังขาดคุณภาพและมาตรฐาน

โอกาส

1) จังหวัดหนองคายอยู่ใกล้กับเมืองหลวงของประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (นครหลวงเวียงจันทน์) จึงสามารถร่วมมือกันพัฒนาและใช้ทรัพยากรในการผลิตทั้งภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าโดยใช้สิทธิพิเศษทางภาษีและศุลกากรร่วมกัน

2) มีสำนักงานการค้าชายแดนและสำนักงานการค้าต่างประเทศ ตั้งอยู่ในจังหวัดเอื้อต่อการส่งเสริมด้านการค้าชายแดนระหว่างจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน

3) สปป.ลาว มีอัตราค่าจ้างแรงงานต่ำ ทำให้วัตถุดิบนำเข้ามีราคาถูก

4) รัฐบาลของ สปป.ลาว และเวียดนามให้การสนับสนุนในการจัดตั้งเขตเศรษฐกิจหนองคาย –สปป.ลาว – เวียดนาม

5) สปป.ลาว มีพื้นที่ปลูกพืชเชิงพาณิชย์ได้หลายชนิด สามารถนำเข้ามาแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าในเขตพื้นที่จังหวัดหนองคาย

7) กระแสการตื่นตัวด้านสิ่งแวดล้อมของประชาชนมีสูงขึ้น จะช่วยในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมของจังหวัดมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ภัยคุกคาม/อุปสรรค

1) หลักเกณฑ์การติดต่อค้าขายของประเทศเพื่อนบ้านไม่แน่นอนและไม่ชัดเจน รวมทั้งขั้นตอน การผ่านพิธีการศุลกากร มีปัญหาด้านกฎหมาย ขั้นตอน ระเบียบ เงื่อนไขไม่เป็นสากล เป็นเหตุให้เป็นอุปสรรคต่อการค้าขายระหว่างจังหวัดกับประเทศ สปป.ลาว เวียดนาม จีน

2) สินค้าจากประเทศกลุ่มอินโดจีนผ่านแดนจากประเทศอื่นเข้ามาสู่ตลาดการค้าของจังหวัดหนองคายเพิ่มขึ้น

3) ความเชื่อมั่นของนักธุรกิจเพื่อนบ้านที่มีต่อนักธุรกิจไทยยังมีลักษณะหวาดระแวง ทำให้เป็นอุปสรรคในการพัฒนาการค้าชายแดน

4) ประเทศเพื่อนบ้านมีระบบการปกครองแตกต่างกับประเทศไทย ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการติดต่อค้าขายและการร่วมมือพัฒนาในด้านต่างๆ

5) มีการแข่งขันการเป็นศูนย์กลางการค้าอินโดจีนกับกลุ่มจังหวัดนครพนมและมุกดาหาร

6) นโยบาย สปป.ลาว ลดการพึ่งพาสินค้าไทย โดยให้การส่งเสริมการค้าและรับสินค้าจากจีนและเวียดนามมากขึ้น

7) ระบบการค้าและการลงทุนของจังหวัดยังอยู่ในวงจำกัด

8) มีกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่จากต่างประเทศมาลงทุนประกอบธุรกิจด้านการขายปลีก-ขายส่ง ในจังหวัด ทำให้ธุรกิจระดับท้องถิ่นเติบโตยาก

นอกจากนี้ หน่วยงานภาครัฐยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดจังหวัดหนองคายและวิสัยทัศน์ของจังหวัด (Vision) คือ “เมืองน่าอยู่อันดับหนึ่งของภาคอีสาน” สำหรับยุทธศาสตร์ของจังหวัด (Strategies Issues) ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเข้มแข็งของประชาชน ชุมชน และสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างคุณค่าและยกระดับ มาตรฐานสินค้าเกษตร ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมอุตสาหกรรม การค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ที่ 5 การเสริมสร้างความ

มั่นคงชายแดน และยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาคุณภาพระบบการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อมุ่งให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี สนับสนุนให้เกษตรกรและครัวเรือนเกษตรกร ใช้ระบบการบริหารจัดการแบบผสมผสานและได้มาตรฐาน เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน ด้านอุตสาหกรรม การค้าและการท่องเที่ยว เพื่อความมั่นคงและความปลอดภัยบริเวณพื้นที่ตามชายแดน และเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน วัฒนธรรม ยึดหลักธรรม รักศักดิ์ศรี เคารพกฎหมาย เคารพผู้อื่น มีประสิทธิภาพ ค่านิยม เศรษฐกิจพอเพียง ซื่อสัตย์ สุจริตมุ่งผลสัมฤทธิ์ รักษาประเพณี และมีส่วนร่วม ดังนั้นการดำเนินงานของภาคส่วนต่างๆจึงเกิดการสร้างการบูรณาการร่วมมือในการผลักดันร่วมกัน โดยเฉพาะเรื่องการสร้างความเข้มแข็งของประชาชน การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมอุตสาหกรรม การค้า การลงทุนและการท่องเที่ยว

1.2) **หน่วยงานภาควิชาการ** ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย และวิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย ได้ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันนี้จังหวัดหนองคายให้การ สนับสนุนให้มีการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดน (Border Economic Zone) ที่สามารถดำเนินธุรกิจ การค้าและการลงทุน โดยได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร การพัฒนาความร่วมมือ ด้านการค้า การท่องเที่ยว การลงทุน กับประเทศเพื่อนบ้าน ในอนุภาคลุ่มน้ำโขง เพื่อเพิ่มศักยภาพและคุณค่าแหล่งท่องเที่ยวเดิมควบคู่กับการสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ โดยการฟื้นฟูและพัฒนาให้ได้มาตรฐานทั้งสถานที่ โครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย กิจกรรมและการบริการเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

ขณะเดียวกัน ก็สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีทักษะการให้บริการได้มาตรฐาน และเร่งประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้เป็นที่รู้จัก โดยเฉพาะการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของกลุ่มจังหวัดให้เพิ่มมากขึ้น การพัฒนาโครงข่ายการสื่อสารและคมนาคมระหว่างกลุ่มจังหวัด ให้สามารถเข้าถึงการท่องเที่ยวต่างๆได้อย่างสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย พร้อมทั้งพัฒนาบริการพื้นฐานและ สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนการพัฒนาความร่วมมือทางด้านการค้า การท่องเที่ยว การลงทุน กับกลุ่มจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้านในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง โดยการใช้เวทีความร่วมมือระดับท้องถิ่นของ 3 ประเทศในการเจรจาตกลงความร่วมมือด้านการค้า การท่องเที่ยวและการกีฬาเพื่อสร้างความสัมพันธ์นั้น

เพื่อสนับสนุนทิศทางการพัฒนาของจังหวัดดังกล่าว มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ในฐานะมหาวิทยาลัยที่มีวิสัยทัศน์คือ มุ่งพัฒนาคุณภาพบัณฑิต ผลิตงานวิจัยให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เป็นขุมปัญญาใหม่ของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และเป็นประตูแห่งการขยาย สหวิทยาการไปสู่อนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง และพันธกิจในการจัดการศึกษาวิชาชีพชั้นสูง ศึกษาค้นคว้าวิจัย ให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การประสานศาสตร์หลากหลายวิชาทั้งวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สังคมศาสตร์ เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีลักษณะที่พึ่งประสงค์ตามปณิธานของการก่อตั้งวิทยาเขตหนองคาย มุ่งเน้นการวิจัยเพื่อนำไปสู่การพัฒนาศาสตร์ สาขาวิชาแขนงต่างๆ ประยุกต์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และขยายบทบาทของวิทยาเขตไปสู่สถาบันของอุดมศึกษานำความเป็นเลิศทางวิชาการ ขยายไปยังกลุ่ม ประเทศอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง นั้นจึงได้จัดตั้งคณะและสาขาวิชาชีพที่ออกแบบหลักสูตรและสาขาวิชาชีพที่ตอบสนองต่อความต้องการของจังหวัด ซึ่งปัจจุบัน

เปิดสอนทั้งสิ้น 4 คณะ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์และวิศวกรรมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์บูรณาการ คณะบริหารธุรกิจ และคณะศิลปศาสตร์ ซึ่งหนึ่งในจำนวน 4 คณะนี้ ได้จัดหลักสูตรการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวด้วย นั่นคือคณะบริหารศาสตร์โดยมีคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสิ้น 6 ท่าน ทั้งนี้หลักสูตรมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้เป็นผู้มีความรู้ ความชำนาญด้านการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองความต้องการบุคคลากรในท้องถิ่นและอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงโดยมุ่งเน้นองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยว มีความสามารถด้านการสื่อสาร มีความชำนาญในวิชาชีพมัคคุเทศก์ มีทัศนคติที่ดีในงานบริการ และสามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริงได้อย่างเหมาะสม ดังเห็นได้จากการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาการท่องเที่ยวในลุ่มน้ำโขง ได้แก่ วิชาการประวัติศาสตร์ ชาติพันธุ์ และวัฒนธรรมในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง วิชาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง วิชาการค้าและการลงทุนการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง วิชาการจัดรายการนำเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง วิชาการตลาดการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง วิชาการขนส่งในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง วิชาสื่อและการผลิตสื่อเพื่อการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง และวิชาการจัดการธุรกิจการประชุม การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลและการแสดงสินค้าในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ขณะที่วิทยาลัยอาชีวศึกษา ให้ข้อมูลว่าในขณะที่จังหวัดกำลังเร่งผลักดัน ส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีทักษะการให้บริการได้มาตรฐาน และเร่งประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ให้เป็นที่รู้จัก แต่กลับพบว่าจำนวนนักเรียนที่สนใจเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอาชีวศึกษาทางในสาขาการท่องเที่ยว และสาขาการโรงแรมกลับมีจำนวนลดลง ดังเห็นจากจำนวนของนักเรียนในสาขาการท่องเที่ยว และสาขาการโรงแรมที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาหนองคาย กล่าวคือ ปีการศึกษา 2558 สาขาการโรงแรมมีจำนวนนักเรียนที่รับเข้าศึกษามีทั้งสิ้น 97 คน ขณะที่สาขาการท่องเที่ยว มีจำนวนรับเข้าทั้งสิ้น 13 คน แต่เมื่อปีการศึกษาล่าสุดคือ ปี 2559 สาขาการโรงแรมมีจำนวนนักเรียนที่รับเข้าศึกษาลดเหลือทั้งสิ้น 29 คน ส่วนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวไม่มีการรับเข้า สิ่งนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่านักเรียนในจังหวัดหนองคายยังคงเห็นความสนใจในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในเกณฑ์ที่ลดลง ดังนั้นหากจังหวัดหนองคายต้องการพัฒนาความร่วมมือ ด้านการค้า การท่องเที่ยว การลงทุน กับประเทศเพื่อนบ้าน ในอนุภาคลุ่มน้ำโขง รวมทั้งการเพิ่มศักยภาพและคุณค่าแหล่งท่องเที่ยวเดิม ควบคู่กับการสร้างแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ด้วยการฟื้นฟูและพัฒนาให้ได้มาตรฐานทั้งสถานที่ โครงสร้างพื้นฐาน ความปลอดภัย กิจกรรมและการบริการ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวนั้น หน่วยงานภาควิชาการเห็นว่านโยบายเร่งด่วนที่สุดคือการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวให้มีทักษะการให้บริการได้ในปริมาณที่เพียงพอและมีคุณภาพเป็นอันดับแรก

1.3) **หน่วยงานภาคประชาสังคม** ได้แก่ สมาคมส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดหนองคาย กล่าวว่าปัจจุบันนี้จังหวัดหนองคายยังคงขาดบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวที่มีความรู้ความสามารถในการบริการจัดการและวางแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด ซึ่งส่วนหนึ่งอาจมาจากการวางตำแหน่งงานไม่ตรงกับความเชี่ยวชาญของคน ซึ่งการจะพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด เห็นด้วยอย่างยิ่งกับหน่วยงานภาควิชาการที่ว่าจังหวัดต้องเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทำงานเป็น (ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม) เป็นอันดับต้นๆ จากนั้นส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวร่วมกันอย่างทั่วถึง เปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นเข้ามาบริหารจัดการตนเองมากขึ้น ทั้งในมิติของนักวางแผนและนักพัฒนา

การท่องเที่ยวระดับท้องถิ่น จากนั้นภาครัฐก็ควรเข้ามาสร้างเสริมองค์ความรู้ ส่งเสริมการนำทุนทางวัฒนธรรมสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาสินค้า OTOP และวิสาหกิจชุมชน การสร้างตราสัญลักษณ์ การรวมกลุ่มเป็นธุรกิจชุมชนเพื่อให้กลุ่ม OTOP วิสาหกิจชุมชนมีศักยภาพและเข้มแข็งมากขึ้น และส่งเสริมการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสินค้า เกิดความดึงดูด และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมากที่สุด จากนั้นภาคส่วนต่างๆก็เข้ามาช่วยเหลือด้านการประชาสัมพันธ์ การจัดหาสถานที่จำหน่ายหรือออกร้าน และเชื่อมโยงการตลาดเข้ากับธุรกิจห้างร้านขนาดใหญ่ ทั้งในและต่างประเทศ

ที่ขาดไม่ได้คือ การสนับสนุนให้ประชากรทุกกลุ่มเข้าถึงระบบการศึกษา การบริการทางสังคมและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกและการดำรงชีพโดยเฉพาะประชากรวัยเรียน การศึกษาขั้นพื้นฐาน และส่งเสริมการมีงานทำโดยภาครัฐร่วมมือกับภาคเอกชนพัฒนาและฝึกอบรม ทักษะฝีมือแรงงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ ที่ควรเร่งพัฒนาก็คือแรงงานด้านการท่องเที่ยว ให้กับผู้ด้อยโอกาสให้มีความรู้ความสามารถตรงและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานจะเป็นสิ่งที่ดีมากๆ

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

1) **หน่วยงานภาครัฐ** ให้ข้อมูลที่ผ่านมาสนับสนุนให้มีการพัฒนาเขตเศรษฐกิจชายแดน (Border Economic Zone) ที่สามารถดาเนินธุรกิจ การค้าและการลงทุน โดยได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และมีการพัฒนาความร่วมมือ ด้านการค้า การท่องเที่ยว การลงทุนกับประเทศเพื่อนบ้าน ในอนุภาคลุ่มน้ำโขง และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานบริเวณเมืองชายแดนและด่านชายแดนให้เอื้อต่อการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว เพื่อสนับสนุนโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งเชื่อมโยงภูมิภาคกับประเทศเพื่อนบ้านในอนาคตค่อนข้างมาก แต่สิ่งที่หน่วยงานภาครัฐยังคงเห็นว่าจังหวัดหนองคายยังขาดไปคือเรื่องของการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นของจังหวัดหนองคายและจังหวัดต่างๆอยู่ตรงข้ามกันของ สปป.ลาว นอกจากนั้นเรายังไม่ได้ร่วมมือกันอย่างจริงจังในประเด็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมระหว่างสถานการศึกษาของรัฐกับ สปป.ลาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ขณะนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทางฝั่งเวียงจันทร์เติบโตสูงมาก และนักท่องเที่ยวไทยก็เป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มหลักอีกชาติของ สปป.ลาว ด้วย ดังนั้นสถาบันการศึกษาในจังหวัดหนองคายควรสร้างความร่วมมือกับ สปป.ลาว ให้มากขึ้น

2) **หน่วยงานภาคเอกชน** เห็นว่าความท้าทายของจังหวัดหนองคายคือ การมีที่ตั้งอยู่ตรงกันข้ามกับเมืองหลวงของ สปป.ลาว แน่นอนว่าถ้าชื่อเสียงของการเป็นเมืองหลวงของเวียงจันทน์อาจทำให้บรรยากาศการท่องเที่ยวที่เมืองหลวงในฝั่งของ สปป.ลาว มีความคึกคักมากกว่าจังหวัดหนองคายแน่นอน โดยเฉพาะตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีมากกว่าฝั่งหนองคายแน่นอน ขณะเดียวกันเมื่อหันกลับมาพิจารณาเรื่องรูปแบบการท่องเที่ยวที่จังหวัดหนองคายพยายามพัฒนาและส่งเสริมคือเรื่องของวัดวาอาราม วัฒนธรรมวิถีชีวิตชาวบ้าน และงานบุญประเพณี ซึ่งเมื่อเทียบกับฝั่งลาวการรับรู้ของเราในสายตาของนักท่องเที่ยวในแง่ของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอาจจะยังต้องเพิ่มขีดความสามารถให้เป็นที่รู้จักไม่ใช่เฉพาะต่อคนไทยด้วยกันเอง แต่ต้องขยายการรับรู้ให้คนทั่วโลกรับรู้ด้วยเช่นกัน

3) **หน่วยงานภาคประชาสังคม** เห็นว่าจังหวัดหนองคายควรเร่งดำเนินการที่สุดคือเรื่องการสร้างความร่วมมือกับสปป.ลาว ในการจัดทำการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวในมิติที่ไม่ใช่เพื่อการแข่งขัน แต่เป็นมิติการสร้างพันธมิตรผ่านการเชื่อมโยงกิจกรรม เส้นทาง และข้อมูลการท่องเที่ยวให้แก่กันและกันอย่างต่อเนื่อง เช่น “เช้าเที่ยวเวียงจันทร์ บ่ายเที่ยงหนองคาย” ในลักษณะแบบนี้ ขณะที่หน่วยงานภาคเอกชนเองก็ต้องจับมือกับผู้ประกอบการในฝั่งลาวเพื่อร่วมกันสร้างระบบการขนส่งที่สะดวกสบายตอบสนองต่อการท่องเที่ยวระหว่างการเดินทางแบบ “ทริปหนึ่งวันเวียงจันทน์หนองคาย” ซึ่งคิดว่าหากหนองคายดำเนินการเช่นนี้นอกเหนือจากเรื่องการค้า การลงทุน แล้วจะทำให้บรรยากาศการท่องเที่ยวสองฝั่งโขงคึกคักและเกิดรายได้เข้าสู่พื้นที่มากขึ้น และประชาชนเองก็เกิดการเรียนรู้ ขณะเดียวกันก็จะนำไปสู่รูปแบบการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่ และชุมชนตามแนวชายแดนอย่างความมั่นคงภายใต้การมีส่วนร่วมที่จังหวัดกำลังดำเนินการด้วย

7.3) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม
นโยบายระดับท้องถิ่น

1) **หน่วยงานภาครัฐ** ที่เข้าร่วมระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครพนม การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครพนม สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนครพนม และหอการค้าจังหวัดนครพนม ให้ข้อมูลว่าจังหวัดนครพนมมีการกำหนดแผนพัฒนาจังหวัดในช่วงปี 2558–2561 มีวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ และทิศทางการพัฒนาจังหวัด คือ“เมืองน่าอยู่ ประตูเศรษฐกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้” โดยมีเป้าประสงค์คือการผลักดันให้จังหวัดนครพนมเป็น “เมืองแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดี ต้นแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน” โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสำคัญทั้งสิ้น 8 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การค้าและการลงทุน 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง 3) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเกษตร 4) ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 5) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิตเพื่อการสร้างความสุขอย่างยั่งยืน 6) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 7) ยุทธศาสตร์การปรับสมดุลและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และ 8) ยุทธศาสตร์การรักษาความมั่นคงชายแดน

การเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หน่วยงานภาครัฐและภาคส่วนต่างๆของจังหวัดนครพนมร่วมถึงสถาบันการศึกษามีความตื่นตัวอย่างมากกับกระแสที่เกิดขึ้น เพราะการเข้าสู่อาเซียนมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนสถานภาพของจังหวัดนครพนมจาก “หลังบ้าน” ไปสู่การเป็นเมือง “หน้าบ้าน” ที่จะต้องเผชิญหน้ากับการเข้ามาของนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านอย่าง สปป.ลาว และประเทศเวียดนาม ซึ่งที่ผ่านมาการกำหนดตำแหน่งแห่งที่ของจังหวัดนครพนมในฐานะ “ประตูเศรษฐกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้” ส่งผลทำให้เกิดการวิเคราะห์และวางนโยบายจังหวัด โดยกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อส่งเสริมให้เกิดโอกาสทางเศรษฐกิจ การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการและประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก ควบคู่กับการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุน

ระดับประเทศ ในด้านที่จังหวัดมีศักยภาพคือการค้าชายแดนและการค้าระหว่างประเทศ การท่องเที่ยว ในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงเพื่อให้จังหวัดนครพนมหลุดพ้นจากจังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับต่ำไปสู่จังหวัดที่ประชาชนมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับสูงขึ้นต่อไปในอนาคต

การกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัดนครพนมภายใต้กรอบ “เมืองน่าอยู่” ส่งผลทำให้ปัจจุบันนครพนมเร่งส่งเสริมและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และชุมชนเกิดขึ้น กระทั่งในระยะสถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนมมีความคึกคักมากขึ้น ซึ่งจากการวิเคราะห์เมืองน่าอยู่ ในมุมมองของสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยว พบว่า จำนวนผู้เยี่ยมเยือน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.2 จาก 7.93 แสนคน ในปี 2555 เป็น 8.74 แสนคน ในปี 2556 และจำนวนผู้เยี่ยมเยือนเฉลี่ย ระหว่าง 2554 – 2556 เท่ากับ 7.71 แสนคน กล่าวคือในปี 2554 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 286,856 คน ในปี 2555 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นเป็น 358,227 คน และปี 2556 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 397,334 คน ขณะที่จำนวนผู้เยี่ยมเยือน พบว่าในปี 2554 มีจำนวนทั้งสิ้น 647,363 คน ปี 2555 มีจำนวนเพิ่มสูงถึง 793,036 คน และปี 2556 มีผู้มาเยี่ยมเยือนทั้งสิ้น 873,925 คน ซึ่งตัวเลขเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า ที่ผ่านมาจังหวัดนครพนมมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและจำนวนดังกล่าวก็อาจมีผลต่อการยกระดับมาตรฐานชีวิตให้กับคนในพื้นที่ในจังหวัดนครพนมมีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งจังหวัดนครพนมสรุปตัวเลขรายได้จากภาคการท่องเที่ยวระหว่างปี 2554-2556 โดยสรุปว่าในปี 2554 จังหวัดมีรายได้จากภาคการท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 838.89 ล้านบาท ปี 2555 มีรายได้เข้าจังหวัดนครพนมทั้งสิ้น 1,112.70 ล้านบาท และปี 2556 มีรายได้ทั้งสิ้น 1,299.78 ล้านบาท ซึ่งถือเป็นตัวเลขรายได้ที่สูงขึ้นอย่างน่าสนใจ ฉะนั้น เมื่อเปรียบเทียบในระดับประเทศ จะพบว่า ประชากรจังหวัดนครพนมมีรายได้เฉลี่ยต่อหัวไม่อยู่ในระดับสูง แต่จากการที่ประชาชนส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางครอบครัวและสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมที่เรียบง่ายและยึดหลักศาสนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งศาสนาพุทธเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ประกอบกับเป็นจังหวัดเดียวของประเทศที่มีพระธาตุประจาวันเกิดครบทั้ง 7 วัน โดยมีพระธาตุพนมเป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน ชาวไทยและ สปป.ลาว สิ่งเหล่านี้เป็นเกราะป้องกันจากปัญหาทางสังคมได้ในระดับหนึ่ง ประกอบกับการที่นครพนม มีโครงสร้างพื้นฐานทางระบบสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน นอกจากนี้ยังมีสภาพแวดล้อมที่ส่วนใหญ่ยังคงความเป็นธรรมชาติอยู่ ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารที่มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้คนและธรรมชาติสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข รวมทั้งในอนาคตจะมีการดำเนินการจัดการขยะมูลฝอยอย่างถูกต้อง เหมาะสมตามหลักวิชาการ ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจึงเผยให้เห็นว่าทิศทางดังกล่าวสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ว่า “สังคมน่าอยู่ ประตูเศรษฐกิจสู่อาเซียนและจีนตอนใต้”

2) หน่วยงานภาควิชาการ

ขณะที่หน่วยงานภาควิชาการในจังหวัดนครพนม ได้แก่ มหาวิทยาลัยนครพนม ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบันการเตรียมรับมือการรองรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นของจังหวัดนครพนม มหาวิทยาลัยนครพนมได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนทั้งสิ้น 6 คณะ 6 วิทยาลัย คือ คณะเกษตรและเทคโนโลยี คณะครุศาสตร์ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยการบินนานาชาติ วิทยาลัยการท่องเที่ยวและ

อุตสาหกรรมบริการ วิทยาลัยพยาบาลพระบรมราชชนนีนครพนม วิทยาลัยธาตุพนม วิทยาลัยนาหว้า และวิทยาลัยอุตสาหกรรมศรีสงคราม นอกจากนี้มหาวิทยาลัยนครพนมกำลังยื่นคำร้องขอจัดตั้งเป็นองค์กรรับรองสมรรถนะบุคคล กับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพใน 3 สาขาวิชาชีพ คือ สาขาวิชาชีพบริการ ยานยนต์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่า ภายใต้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนครพนม จะเห็นว่ามหาวิทยาลัยนครพนมมีการจัดตั้งวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการบริการ เพื่อเปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญา ภายใต้หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมด้วย เพื่อให้นักเรียนและนักศึกษาที่มีภูมิลำเนาในจังหวัดนครพนมและจังหวัดใกล้เคียงเข้ามาศึกษาต่อด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในระดับสูง ส่งเสริมการศึกษาของคนในท้องถิ่นและจังหวัดใกล้เคียงให้มีคุณภาพและมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

ส่วนระดับอาชีวศึกษา จังหวัดนครพนมมีการเตรียมตัวเน้นการจัดการศึกษานอกระบบและการจัดการศึกษาตามอัธยาศัย โดยสำนักงาน กศน.จังหวัดนครพนม ได้เตรียมความพร้อมเข้าสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษด้วยโครงการที่หลากหลาย เช่น การอบรมพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษชายแดน การจัดการศึกษาให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 อำเภอ โดย กศน.อำเภอเมืองนครพนม และ กศน.อำเภอท่าอุเทน พร้อมทั้งได้จัดทำหลักสูตรรายวิชาเลือกอาเซียนศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศในกลุ่มอาเซียน รวมทั้งจัดการศึกษาเรียนร่วมหลักสูตรอาชีพศึกษาและมัธยมศึกษาตอนปลาย (ทวิศึกษา) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้หากจะพัฒนาให้จังหวัดนครพนมเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในเขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนมอาจมีความเป็นได้ แต่สิ่งสำคัญที่ควรจัดทำร่วมกันเบื้องต้นในระดับท้องถิ่น ภาคส่วนต่างๆเห็นว่าจังหวัดนครพนมต้องเริ่มต้นด้วยการร่วมมือและสร้างการบูรณาการเรียนรู้ระดับภาคส่วนต่างๆในจังหวัดในรูปแบบนโยบายที่เหมาะสม ดังนี้

1) นโยบายต่อยอดและออกแบบหลักสูตรการอบรมการท่องเที่ยวสำหรับทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานราชการและภาคส่วนการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัด

2) นโยบายฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดให้กับหน่วยงานทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ ตำบลร่วมกันภายใต้ชื่อ “เมืองแห่งความสุขและคุณภาพชีวิตที่ดี ต้นแบบการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน”

3) นโยบายพัฒนาหลักสูตรการท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้ และอุปกรณ์ในการเรียนบนฐานความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญาของจังหวัดนครพนมเป็นหลัก เพื่อให้ชาวจังหวัดนครพนมเห็นถึงอัตลักษณ์ท้องถิ่น ภายใต้ชื่อหลักสูตร “นครพนมศึกษาเพื่อการท่องเที่ยว”

4) นโยบายการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาทั้งในระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาและภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครพนม

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

1) **หน่วยงานภาครัฐ** ให้ข้อมูลว่า จุดเด่นของจังหวัดนครพนมคือการมีที่ตั้งที่อยู่ติดกับประเทศเพื่อนบ้านอย่าง สปป.ลาว อีกทั้งยังเป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมขนส่งทางบก ที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน สปป.ลาว จำนวน 1 เส้นทาง โดยมีจุดเริ่มต้นจากสี่ แยกสายเลี่ยงเมือง (Bypass) ไปบรรจบกับถนนสายเมืองนครพนม–ท่าอุเทน ถึงทางเข้าสะพานมิตรภาพแห่งที่ 3

“นครพนม-คำม่วน” เป็นระยะทางประมาณ 12.5 กม. จากการเปิดใช้งานสะพาน ในระยะทางที่สั้นที่สุด เพื่อเชื่อมโยงถนนหมายเลข 8 และ 12 ทำให้สามารถเดินทางจากจังหวัดนครพนมไปยังสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม และสาธารณรัฐประชาชนจีนตอนใต้ มณฑลกวางซี ทำให้จังหวัดนครพนมมีลักษณะเป็น “สะพานการค้า” การลงทุนเพื่อเชื่อมโยงภูมิภาคอินโดจีน ด้วยปัจจุบันที่การเดินทางและขนส่งสินค้าทางอากาศจากนครพนมไปยังประเทศคู่ค้ายังไม่สามารถดำเนินการได้ การขนส่งทางบกด้วยรถยนต์บรรทุกจึงเป็นเพียงช่องทางเดียวที่สามารถดำเนินการได้ผ่านด่านศุลกากร ที่สะพานมิตรภาพแห่งที่ 3 และจุดผ่อนปรนทางการค้าจำนวน 4 แห่ง ในอำเภอเมืองนครพนม ท่าอุเทน ธาตุพนม และบ้านแพง จังหวัดนครพนมมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการค้า การลงทุนและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งกับ สปป.ลาว และเวียดนาม

2) **หน่วยงานภาคเอกชน** ได้แก่ สำนักงานพาณิชย์จังหวัด ได้ให้ข้อมูลว่า ในปี 2557 ที่ผ่านมา สำนักงานพาณิชย์จังหวัดได้ดำเนินการจัดทำ Business Matching ระหว่างผู้ประกอบการในจังหวัดนครพนมและผู้ประกอบการจาก สปป.ลาว รวมถึงเวียดนาม จำนวน 2 ครั้ง เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการดำเนินธุรกิจระหว่างกัน และยังเป็นการเปิดประตูการค้าการลงทุนระหว่างประเทศให้กว้างขวางมากขึ้น ทั้งนี้สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเสนอแนะความเห็นเพิ่มเติมว่าปัจจัยที่จะมีผลต่อความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์นี้คือ ความพร้อมและขีดความสามารถของผู้ประกอบการที่มีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาเป็นผู้ประกอบการค้าการลงทุนระหว่างประเทศ โดยข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นภาพดังกล่าวนั้น คือการมีจำนวนผู้ประกอบการวิสาหกิจใหม่ในจังหวัดนครพนม เพิ่มขึ้นร้อยละ 121 หรือ 1.21 เท่า จาก 82 แห่ง เป็น 182 แห่ง ในระหว่างปี 2550–2556 ขณะเดียวกันคือการมีนักธุรกิจจากต่างประเทศที่เข้ามาลงทุนในจังหวัดนครพนมแบ่งตามสัญชาติ ได้แก่ สปป.ลาว 8 ราย เวียดนาม 3 ราย อเมริกา 2 ราย ญี่ปุ่น และจีน ประเทศละ 1 ราย

ดังนั้น การเข้ามาของกลุ่มทุนกลุ่มนี้สิ่งหนึ่งที่จังหวัดนครพนมต้องดำเนินการคือการพัฒนาการค้าระหว่างประเทศ ความสามารถในการแข่งขันด้านราคา และการคมนาคมขนส่งที่สะดวกรวดเร็ว อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญคือประสิทธิภาพของการบริหารจัดการสินค้า (Logistic) ซึ่งหมายถึงกระบวนการจัดหาสินค้าและบริการตั้งแต่ ต้นทาง (การจัดหาวัตถุดิบ) การผลิต (Production) จนถึงปลายทางผู้บริโภค (Customer) ซึ่งในส่วนของจังหวัดนครพนมนั้นคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธุ์ 2555 ให้มีโครงการก่อสร้างศูนย์การขนส่งชายแดน จังหวัดนครพนมหากโครงการนี้สำเร็จเป็นรูปร่างและเปิดดำเนินการเต็มรูปแบบ จะส่งเสริมให้การค้าผ่านแดนมีความสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนในการดำเนินงานและการค้าขยายตัวมากขึ้น นอกจากนี้เมื่อพิจารณาจากระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการทำธุรกรรมที่ด่านศุลกากรสะพานมิตรภาพแห่งที่ 3 พบว่า ทุกรายการธุรกรรมใช้เวลาไม่เกิน 30 นาที ซึ่งแสดงถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงของด่านศุลกากรนครพนม ดังนั้นการจะพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวจังหวัดนครพนมในฐานะเขตเศรษฐกิจพิเศษ เห็นว่าพื้นที่ยุทธศาสตร์หลักด้านเศรษฐกิจของภาคอีสานตอนบน (สกลนคร-นครพนม-มุกดาหาร) เนื่องจากเส้นทางจากนครพนมจะเชื่อมโยงไปยัง สปป.ลาว เวียดนาม และจีนทางตอนใต้ ด้วยระยะทางที่สั้นที่สุด อีกทั้งยังเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพการค้าชายแดนอย่างมาก มีสะพานมิตรภาพ 2 แห่ง ที่มุกดาหาร และนครพนม มีท่าอากาศยาน 2 แห่งที่

สกลนคร และนครพนม และยังมีเขตเศรษฐกิจพิเศษที่มุกดาหาร และนครพนม ทำให้มูลค่าการค้ากับชาติอาเซียนยังเติบโตได้ ซึ่งสวนทางกับการส่งออกขณะนี้ที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจโลก ดังนั้น การที่จะพัฒนาให้ไทยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม ภาครัฐควรจัดทำนโยบายระดับชาติและนานาชาติ ดังต่อไปนี้

1) ดังที่กล่าวไปแล้วว่า จังหวัดนครพนมมี “สะพานมิตรภาพ 3 (นครพนม – คำม่วน)” ที่เชื่อมต่อระหว่าง “จังหวัดนครพนม” และ“แขวงคำม่วน, สปป.ลาว” อีกทั้ง “สะพานมิตรภาพฯ” ดังกล่าวนี้ยังเชื่อมกับถนนสายใหม่ ที่เรียกว่า R12 ซึ่งเป็นถนนที่อยู่บนเส้นทาง ที่เป็นส่วนที่ “แคบที่สุด” ของ สปป.ลาว มีระยะทางเพียงแค่ 140 กิโลเมตรโดยประมาณ จึงทำให้การเดินทางจาก “จังหวัดนครพนม ประเทศไทย” ไปยัง “เวียดนาม” ใช้เวลาเดินทางสั้นที่สุด ตามแนวคิดที่ว่า “เช้า ทานอาหารที่จังหวัดนครพนม กลางวัน ไปทานอาหารที่ลาว ตอนเย็น ไปทานอาหารทะเลที่จังหวัดฮาติงห์ เวียดนาม” ภาครัฐควรเข้ามาสนับสนุนนโยบายจัดตั้ง “ความร่วมมือในการท่องเที่ยว 3 ประเทศ” คือ ไทย, ลาว และเวียดนาม ภายใต้แนวคิด “วันเดียวเที่ยว 3 ประเทศ” โดยเน้นการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ศาสนา วัฒนธรรม ธรรมชาติ และเกษตรไร้สารพิษ บนฐานทรัพยากรในพื้นที่ตามเส้นทางเชื่อมโยงนครพนม - สปป.ลาว - เวียดนาม

2) ผลักดันนโยบายการจัดตั้งหลักสูตรด้านโลจิสติกส์ระดับภูมิภาคทั้งการขนส่งทางบกและทางเรือเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านการพัฒนาบุคลากรทางด้านโลจิสติกส์ระหว่างจังหวัดนครพนมและพื้นที่เชื่อมโยงประเทศ สปป.ลาว และประเทศเวียดนาม เพื่อรองรับการเติบโตของระบบขนส่งที่กำลังขยายตัวมากยิ่งขึ้นระหว่างสถาบันการศึกษาในจังหวัดนครพนม สปป.ลาว และเวียดนาม

7.4) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร

นโยบายระดับท้องถิ่น

1) หน่วยงานภาครัฐ ที่เข้าร่วมระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดทำนโยบายระดับท้องถิ่น ประกอบด้วย สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดมุกดาหาร และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดมุกดาหาร ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของจังหวัดมุกดาหารว่า จังหวัดมุกดาหารเป็นจังหวัดชายแดนติดกับสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และตั้งอยู่บนจุดกึ่งกลางตามแนวระเบียงตะวันออก – ตะวันตก (EWEC) โดยมีสะพานมิตรภาพ ๒ (มุกดาหาร – สะหวันนะเขต) เป็นจุดเชื่อมต่อ ทำให้เป็นจุดเชื่อมโยงการค้าและวัฒนธรรมที่สำคัญกับประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขง ที่มีอุปสงค์ทางการค้าสูงหลายประเทศ เช่น สปป.ลาว เวียดนาม และจีน

นอกจากนี้ จังหวัดมุกดาหารยังมีความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านและความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับประเทศเพื่อนบ้าน คือ แขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เนื่องจากมีความใกล้ชิดทางเครือญาติ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ วัฒนธรรม และประเพณีที่ใกล้เคียงกัน ทำให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข โดยมีกรอบความร่วมมือที่สำคัญต่อกัน กล่าวคือ คณะกรรมการร่วมมือรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนไทย - ลาว (จังหวัดมุกดาหาร - แขวงสะหวันนะเขต) มีการประชุมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยครั้งล่าสุดจังหวัดมุกดาหารเป็นเจ้าภาพ จัดประชุมระหว่างวันที่ 3 - 5 กันยายน 2558 ณ จังหวัดนครราชสีมา เกี่ยวกับกรอบความร่วมมือคณะผู้ว่าราชการจังหวัดและเจ้าแขวงชายแดนไทย - ลาว ซึ่งได้มีการประชุมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง โดยครั้ง

ล่าสุดสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเป็นเจ้าภาพ จัดประชุมระหว่างวันที่ 26 - 28 กันยายน 2560 ณ นครหลวงเวียงจันทน์

อย่างไรก็ดี การดำเนินการขับเคลื่อนพัฒนาจังหวัดมุกดาหารที่ผ่านมา ภาครัฐและภาคเอกชนของจังหวัดมุกดาหารได้ยื่นคำร้องขอให้รัฐบาลผลักดันโครงการก่อสร้างสนามบินพาณิชย์จังหวัดมุกดาหาร เพื่อรองรับการลงทุนการพัฒนาเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรองรับการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร โดยในเบื้องต้นจังหวัดมุกดาหารได้เตรียมการสำรวจพื้นองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (ออป.) เนื้อที่ประมาณ 4,300 ไร่ ในเขตพื้นที่ตำบลคำป่าหลาย อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร แต่ปัญหาและอุปสรรคมีดังนี้

1) ที่ดินปรับราคาสูงขึ้น หลังจากที่ กนพ. มติเห็นชอบขอบเขตพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2557 ทำให้ราคาที่ดินในพื้นที่ 3 อำเภอ 11 ตำบลของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษปรับราคาสูงขึ้นอย่างมาก ซึ่งนับว่าเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการลงทุนของภาคเอกชน

2) ขาดแคลนแรงงาน เนื่องจากแรงงานส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นแรงงานในกลุ่มของภาคเกษตรกรรม ส่วนแรงงานที่จะสนับสนุนกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ยังไม่มีความพร้อมและเพียงพอเท่าที่ควร สาเหตุเนื่องจากจังหวัดมุกดาหารไม่มีมหาวิทยาลัยที่จะผลิตแรงงานรองรับได้อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งการใช้แรงงานจากประเทศเพื่อนบ้านก็ยังไม่มีความชัดเจนเรื่องการเข้ามาท้างานแบบไปเช้า -เย็นกลับ

3) โครงสร้างพื้นฐานยังไม่พร้อม การดำเนินโครงการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นไปด้วยความล่าช้า อาทิ โครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่สายบ้านไผ่ ขอนแก่น- มุกดาหาร–นครพนม, การก่อสร้างถนนรอบเมืองตอนในเส้น ง2 ง3 และการเปิดใช้งานจุดตรวจร่วมกันบริเวณสะพานมิตรภาพ 2 (CCA) ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้นักลงทุนเกิดความไม่มั่นใจที่จะมาลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร

4) กำหนดประเภทกิจการน้อยเกินไป หากเปรียบเทียบกับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม ซึ่งได้รับการสนับสนุนประเภทกิจการจากบีโอไอ จ้านวน ๑๓ ประเภทกิจการ ส่วนเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร จำนวน 5 ประเภทกิจการ ทำให้นักลงทุนบางส่วนหันไปลงทุนใน เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนมและจังหวัดอื่นแทน

5) ค่าเช่า/ค่าธรรมเนียมสูงกว่านครพนม กรมธนารักษ์กำหนดอัตราค่าเช่าที่ดินราชพัสดุสำหรับนำมาจัดตั้งเป็นนิคมอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม อัตราค่าเช่า 8,400 บาท/ไร่/ปี และค่าธรรมเนียมจัดให้เช่า 140,000 บาท/ห้าสิบปี ส่วนเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหารอัตราค่าเช่า ๒๔,๐๐๐ บาท/ไร่/ปี และค่าธรรมเนียมจัดให้เช่า 160,000 บาท/ ห้าสิบปี ซึ่งมีอัตราที่สูงกว่าเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม

6) การลงทุนในสะหวันนะเขต สปป.ลาว ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่า เนื่องจากกฎหมายส่งเสริมการลงทุนของรัฐบาล สปป.ลาว ให้สิทธิประโยชน์แก่นักลงทุนมากกว่าเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร ทั้งในด้านภาษีและมิใช่ภาษี อาทิ ยกเว้นภาษีกำไรตามจำนวนปีที่ขึ้นอยู่กับโซนหรือเขตที่กำหนด ยกเว้นภาษีนำเข้าวัตถุดิบและเครื่องจักร ยกเว้นภาษีขาออก ยกเว้นการเก็บภาษีซ้อน

สำหรับนักลงทุนไทย นอกจากนี้ สปป.ลาวยังได้รับประโยชน์จากสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (GSP) จากสหภาพยุโรปอีกด้วย

7) ค่าแรงงานใน สปป.ลาว ถูกกว่า อัตราค่าจ้างใน สปป.ลาว มีอัตราที่ถูกมาก ประมาณ 130 - 150 บาท/วัน ส่วนอัตราค่าจ้างแรงงานในจังหวัดมุกดาหาร ประมาณ 300 บาท/วัน ทำให้นักลงทุนเลือกไปตั้งฐานการผลิตที่เขตเศรษฐกิจพิเศษสะหวัน – เซโน สปป.ลาว เพื่อลดต้นทุนในการประกอบกิจการ

8) สิทธิประโยชน์ไม่จูงใจนักลงทุน เนื่องจากนักลงทุนมองว่าสิทธิประโยชน์ที่ได้รับจากบีโอไอยังไม่จูงใจเท่าที่ควรหากเปรียบเทียบกับสะหวัน - เซโน หรือ EEC เช่น การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสูงสุด 8 ปี การยกเว้นอากรขาเข้าเครื่องจักร การยกเว้นอากรขาเข้าวัตถุดิบที่ใช้ผลิตเพื่อส่งออก การอนุญาตให้ใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ เป็นต้น

ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงเสนอว่า จังหวัดมุกดาหารควรเร่งดำเนินการเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) เร่งดำเนินการโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ โครงการก่อสร้างรถไฟทางคู่สายบ้านไผ่ - มุกดาหาร – นครพนม โครงการก่อสร้างถนนสี่ช่องจราจร โครงสร้างด้านไฟฟ้า ประปา รวมทั้งควรผลักดันโครงการก่อสร้างสนามบินพาณิชย์ในพื้นที่จังหวัดมุกดาหาร

2) ปรับปรุงสิทธิประโยชน์ ค่าเช่า และค่าธรรมเนียม โดยเพิ่มประเภทกิจการเป้าหมายให้ครบทั้ง 13 ประเภทกิจการ และลดอัตราค่าเช่าที่ราชพัสดุให้ต่ำกว่าหรือเท่ากับจังหวัดนครพนม เป็นค่าเช่า 8,400 บาท/ไร่/ปี และค่าธรรมเนียมจัดให้เช่า 140,000 บาท/ห้าสิบปี

3) กำหนดกิจการเพิ่มเติม ควรเพิ่มกิจการเป้าหมายให้ครบทั้ง 13 ประเภทกิจการ ตลอดจนเพิ่มกิจการเป้าหมายที่จูงใจนักลงทุนเพิ่มเติม เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นต้น

4) พัฒนาการศึกษา/ทักษะฝีมือแรงงาน ควรให้มีการจัดตั้งมหาวิทยาลัยหรือองค์กรพัฒนาฝีมือแรงงานระดับประเทศในพื้นที่ของจังหวัดมุกดาหาร เพื่อผลิตแรงงานฝีมือคุณภาพรองรับกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ

2) หน่วยงานภาควิชาการ

วิทยาลัยการอาชีพนวมินทราชินีมุกดาหาร กล่าวถึงแผนงานบูรณาการส่งเสริมการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการจังหวัดมุกดาหาร ได้ประมาณการณ์อุปสงค์ อุปทานแรงงานในอนาคตไว้ว่า ในห้วงปี 2561-2569 จังหวัดมุกดาหารมีความต้องการแรงงานโดยรวมเพิ่มสูงขึ้น 0.10 ต่อปี ภาคอุตสาหกรรมมีการขยายตัวในสาขาสำคัญ ได้แก่ การก่อสร้าง ส่วนภาคบริการจะมีการขยายตัวในด้านโลจิสติกส์ โรงแรม และร้านอาหาร ส่วนภาคเกษตรกรรมจะมีการหดตัวของแรงงานในสาขาเกษตร และป่าไม้ แต่การเลี้ยงสัตว์บก สัตว์น้ำ ยังมีอัตราเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ในด้านคุณวุฒิระดับการศึกษาของแรงงานนั้น ตลาดแรงงานยังต้องการกำลังคนที่จบการศึกษาในระดับล่างเป็นจำนวนมาก โดยต้องการกำลังคนระดับประถมศึกษา หรือต่ำกว่ามากที่สุด ประมาณ 11,200 คนต่อปี รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ดังนั้นในปัจจุบันสิ่งที่จังหวัดมุกดาหารต้องเร่งพัฒนาอย่างเร่งด่วนคือการออกนโยบายส่งเสริมด้านการพัฒนาแรงงานที่มีศักยภาพในด้านสาขาวิชาชีพต่างๆ ที่กำลังเป็นที่ต้องการในปริมาณที่มากขึ้น หากการจัดตั้งมหาวิทยาลัยขึ้นในจังหวัดเพื่อผลิตฝีมือแรงงานหรือบุคลากรที่มีคุณวุฒิในระดับสูงเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลายาวนานและยาก อย่างน้อยจังหวัด

ควรมีนโยบายจัดตั้งศูนย์การอบรมแรงงานขึ้นเพื่อสนองต่อความต้องการที่ต้องการให้ทันการณ์ยิ่งขึ้น โดยใช้กลไกการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาควิชาการในจังหวัดใกล้เคียงเข้ามาช่วยเหลือในด้านการผลิตบุคลากรร่วมกัน เช่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นต้น

3) หน่วยงานภาคประชาสังคม

จากข้อมูลเกี่ยวกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดมุกดาหาร ประเด็นการพัฒนาที่ 3 เรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยวตามวิถีชีวิตลุ่มน้ำโขง มีเป้าหมายตามประเด็นการพัฒนาในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางการท่องเที่ยวให้ครบวงจร โดยการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวได้ถูกบรรจุในกลยุทธ์ ซึ่งมีจุดเน้นในการพัฒนาที่สำคัญและผลที่คาดว่าจะได้รับในปีงบประมาณ 2562 นั้น ในประเด็นการท่องเที่ยวตามวิถีชีวิตลุ่มแม่น้ำโขง จังหวัดมุกดาหารจะมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาเส้นทางการแหล่งท่องเที่ยวสิ้นค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ธรรมมะและวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ธรรมมะและวัฒนธรรมตามลุ่มน้ำโขง และการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ โดยการเพิ่มนวัตกรรมการบริการท่องเที่ยวให้ตอบสนองความหลากหลายของกลุ่มเป้าหมาย เชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวให้หลากหลาย พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานนั้น สิ่งที่จังหวัดนครมุกดาหารควรส่งเสริมให้การท่องเที่ยวภายในจังหวัดมากที่สุดคือการออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถท่องเที่ยวได้ทั้งปี รวมทั้งพัฒนาเส้นทางการท่องเที่ยวที่เชื่อมโยงในลักษณะเครือข่าย (Cluster) เพื่อกระจายนักท่องเที่ยวจากเมืองหลักไปสู่เมืองรอง ชุมชนและท้องถิ่น ที่สำคัญจังหวัดควรเพิ่มประสิทธิภาพสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ การขยายความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวระหว่างเครือข่ายและพันธมิตร และการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในระดับจังหวัดให้มากขึ้น

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

1) หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เสนอว่าการกำหนดนโยบายพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับชาติและนานาชาตินั้น จังหวัดมุกดาหาร นอกจากจะต้องเร่งจัดตั้งมหาวิทยาลัยหรือองค์กรพัฒนาฝีมือแรงงานระดับประเทศในพื้นที่ของจังหวัดมุกดาหาร เพื่อผลิตแรงงานฝีมือคุณภาพรองรับ กลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษแล้วนั้น สิ่งสำคัญที่จังหวัดมุกดาหารควรเพิ่ม คือเรื่องมูลค่าด้านการท่องเที่ยว (โรงแรมและภัตตาคาร) ถือว่ามีสัดส่วนต่อ GPP ของมุกดาหารที่น้อย แต่มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่หากพิจารณารายได้จากการท่องเที่ยวทั้งหมดมุกดาหารสร้างรายได้กว่า 1,955 ล้านบาท ขณะเดียวกัน ท่ามกลางการมีนักท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่กลับพบว่าเวลาพำนัก ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการพักพิงในจังหวัดมุกดาหารยังคงต่ำ ดังนั้นจังหวัดมุกดาหารอาจต้องมีการพัฒนากิจกรรมเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาอาศัย และใช้จ่ายมากขึ้น ภายใต้บริบทที่จังหวัดมุกดาหารมีสถานที่ท่องเที่ยวทั้งเชิงธรรมชาติ และวัฒนธรรมจำนวนมาก แต่ขาดเรื่องราวที่จะมาดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาค้นหา ฉะนั้นปัจจุบันกิจกรรมทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารจึงสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาได้แค่ช่วงเวลาหนึ่งของปีเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงเสนอว่าจังหวัดรัฐบาลควรเข้ามาสนับสนุนการด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดมุกดาหารให้มากขึ้น นอกจากนั้นควรสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรทางการท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนเงินทุนเพื่อจัดตั้ง

ศูนย์อบรมฝีมือแรงงานในสาขาวิชาชีพต่างๆให้มากขึ้น โดยเฉพาะในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับการเติบโตและการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่อง

3) **หน่วยงานภาคประชาสังคม** เห็นว่าระบบโครงสร้างพื้นฐานของจังหวัดมุกดาหารยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ส่งผลให้เกิดความแออัดในบางพื้นที่ เช่น การจราจรบริเวณด่านที่มีลักษณะเป็นคอขวด เส้นทางการจราจรคับแคบ และการขาดระบบขนส่งทางอากาศและระบบราง ซึ่งจะช่วยความสะดวกด้านการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยว นอกจากนี้มุกดาหารยังขาดระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและแหล่งท่องเที่ยวที่ดี รวมถึงขาดการมีส่วนร่วม เช่น การที่ป่าไม้และทรัพยากรธรรมชาติมีแนวโน้มลดลงจากการถูกบุกรุกทำลาย การกำหนดพื้นที่ป่าและพื้นที่ของประชาชนไม่ชัดเจน

ถัดมาคือ จังหวัดมุกดาหารยังขาดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบการจัดการขยะ การบริหารจัดการน้ำ การบังคับใช้กฎระเบียบบริเวณตลาดอินโดจีน เป็นต้น ขณะเดียวกันการใช้ประโยชน์เทคโนโลยี และนวัตกรรม การพัฒนามาตรฐานการผลิตสินค้า (เกษตร และอุตสาหกรรม) รวมถึงการต่อยอดเพื่อสร้างมูลค่ายังมีสัดส่วนที่ต่ำ ที่สำคัญยังขาดจุดขนถ่ายสินค้าและศูนย์กระจายสินค้าที่มีมาตรฐาน

ปัญหาต่อมาคือ ด้านการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน เช่น ผู้ประกอบการ OTOP และ SMEs ยังขาดองค์ความรู้และข้อมูลการตลาดกับประเทศเพื่อนบ้าน การเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่ำกว่าเกณฑ์เฉลี่ย ระบบบริการพื้นฐานแก่ประชาชนขาดประสิทธิภาพ และไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น การมีอัตราส่วนแพทย์ต่อประชากรต่ำกว่าเกณฑ์ คุณภาพการศึกษาต่ำ การขาดโอกาสทางการศึกษา การขาดแรงงานมีฝีมือและผลิตภาพแรงงานต่ำ ส่วนใหญ่อยู่ในภาคการเกษตร ตลอดจนการพัฒนาองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยว (เรื่องราว แหล่งท่องเที่ยว เส้นทาง บุคลากร ผลิตภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์) ยังอยู่ในระดับต่ำอีกด้วย ดังนั้นรัฐควรเข้ามาแก้ไขและสนับสนุนสิ่งต่างๆดังกล่าวนี้ให้มากขึ้น เพราะในระดับจังหวัดเองคงแก้ไขในบางเรื่องไม่ได้ ดังนั้นจึงยังต้องการเงินทุนและสนับสนุนจากนโยบายค่อนข้างมาก

7.5) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว

นโยบายระดับท้องถิ่น

1) หน่วยงานภาครัฐ ที่เข้ามาระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดสระแก้ว ประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสระแก้ว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานนครนายก และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสระแก้ว ให้ข้อมูลว่าจังหวัดสระแก้ว ถือเป็นจังหวัดที่ตั้งอยู่บนเส้นทางแนวระเบียงเศรษฐกิจตอนใต้ (Southern Economic Corridor) ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญของประเทศไทยในการขนส่งสินค้าไปยังพนมเปญและเวียดนามตอนใต้ โดยเส้นทางเชื่อมโยง ไทย-กัมพูชา-เวียดนาม

ปัจจุบันจังหวัดสระแก้วยังสามารถร่วมดำเนินกิจการในลักษณะอุตสาหกรรมการผลิตร่วม (Co-production) กับเขตเศรษฐกิจพิเศษปอยเปต-โอเนียง (กัมพูชา) โดยส่วนใหญ่เป็นการลงทุน

จากนักลงทุนไทย เช่น โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า กล่องใส่เครื่องประดับซึ่งใช้แรงงานเข้มข้น เมื่อพิจารณาศักยภาพของพื้นที่แล้ว พบว่า มีศักยภาพในการขยายฐานการผลิตสู่ประเทศเพื่อนบ้าน เนื่องจากจังหวัดสระแก้วตั้งอยู่ห่างจาก SEZs ที่สำคัญของประเทศกัมพูชา คือ เขตเศรษฐกิจพิเศษปอยเปต-โอเนียง (Poipet O'Neang Special Economic Zone-POSEZ) และสามารถเชื่อมต่อไปยังนิคมอุตสาหกรรม Sisophon Industrial Park Co., Ltd. ซึ่งเป็นนิคมอุตสาหกรรมของคนไทย ซึ่งมีระยะทางห่างจากชายแดนไทย - กัมพูชา ที่จุดผ่านแดนบ้านคลองลึก - ปอยเปต อ. อรัญประเทศ จ. สระแก้ว ประมาณ 50 กิโลเมตร มีพื้นที่รวม 51.7 เฮคตาร์ (รองรับได้ประมาณ 20 โรงงาน)

ตั้งอยู่บนถนนสายหลักของเมืองศรีโสภณ จังหวัดบันเตียเมียนเจย มีโรงงานที่ดำเนินกิจการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม รวม 2 โรงงาน ได้แก่ 1) TK Garment และ 2) SP Brother นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมต่อไปยังเขตเศรษฐกิจพิเศษ Sanco Poipet ซึ่งอยู่ระหว่างการก่อสร้าง โดยผู้ร่วมลงทุนกัมพูชาและญี่ปุ่น ซึ่งในระยะแรกจะมีการพัฒนาพื้นที่ 519 ไร่ ประกอบด้วย เขตอุตสาหกรรม 416 ไร่ และเขตการค้าที่อยู่อาศัย 103 ไร่ นอกจากนี้มีการลงทุนนอกเขตเศรษฐกิจ ได้แก่ โรงงาน SC Wado Component (Cambodia) Co.,Ltd. (ญี่ปุ่น ลงทุนในเครือ Nidec Electronics (Thailand) Co., Ltd. /ผลิตชิ้นส่วนอลูมิเนียมประกอบฮาร์ดดิสก์) และสามารถเชื่อมไปสู่เขตเศรษฐกิจพิเศษพนมเปญ (Phnom Penh Special Economic Zone: PPSEZ) ซึ่งช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือและสนามบินได้อย่างสะดวก โดยห่างจากใจกลางกรุงพนมเปญเพียง 10 กิโลเมตร ห่างจากท่าอากาศยานนานาชาติพนมเปญ 8 กิโลเมตร และอยู่ไม่ไกลจากท่าเรือพนมเปญ นอกจากนี้ยังสามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังท่าเรือน้ำลึก เช่น สีหนุวิลล์ และโฮจิมินห์ ซิตี้ ได้ด้วย ขณะเดียวกันหากต้องการขนส่งสินค้าเข้ามายังประเทศไทยสามารถใช้เส้นทางได้หลากหลาย เช่น ใช้ทางหลวงหมายเลข 5 ที่เชื่อมระหว่างกรุงพนมเปญ ปอยเปต เข้าไทยผ่านทาง อ.อรัญประเทศ จ.สระแก้ว หรืออาจขนส่งสินค้าทางเรือจากท่าเรือสีหนุวิลล์มายังท่าเรือกรุงเทพ หรือท่าเรือแหลมฉบัง ด้วยทำเล ของ PPSEZ ทำให้ผู้ประกอบการสามารถขนส่งสินค้าเพื่อส่งออกไปยังประเทศต่างๆ ผ่านทางสนามบิน หรืออาจขนส่งทางรถไปยังโฮจิมินห์ ซิตี้ ของเวียดนาม หรือส่งออกทางท่าเรือสีหนุวิลล์ หรือท่าเรือของเวียดนามได้

จังหวัดสระแก้วสำหรับการกำหนดอุตสาหกรรมเป้าหมายในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษทั้งสิ้น 13 อุตสาหกรรมนั้น ได้มีการกำหนดกิจการเป้าหมายที่ให้การส่งเสริมในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว ใน 6 หมวด รวม 12 กิจการ ซึ่งจังหวัดสระแก้วถือได้ว่ามีศักยภาพสูงโดยหนึ่งในนั้นคือกิจการบริการและสาธารณูปโภค ในกลุ่ม 3 กลุ่ม คือ กลุ่มกิจการโลจิสติกส์ กลุ่มนิคมอุตสาหกรรมหรือเขตอุตสาหกรรม และกิจการสนับสนุนการท่องเที่ยว

2) หน่วยงานภาควิชาการ เห็นว่าในภาครวมของจังหวัดสระแก้ว ตลาดการค้าชายแดนถือว่าเป็นตลาดการค้าใหญ่ที่สุดและสำคัญของพรมแดนระหว่างไทยและกัมพูชา และเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อไปนครวัด นครธม ประเทศกัมพูชา โดยมีบริษัทนำเที่ยวของคนไทยที่บริการนำเที่ยวเส้นทางสระแก้ว-นครวัด นครธม อยู่หลายแห่ง เนื่องจากเป็นจุดที่สะดวกและประหยัดที่สุด ส่งผลให้มีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวค่อนข้างมาก ทำให้มีการก่อสร้างโรงแรมเพิ่มขึ้นหลายแห่งในพื้นที่อำเภอ แต่ปัจจุบันยังไม่มีกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยว อาทิ การเดินเรือท่องเที่ยว ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติ และศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้สามารถ

เชื่อมโยงการท่องเที่ยวระหว่างไทยและกัมพูชาได้ โดยด้านธุรกิจที่พักและโรงแรมในจังหวัดสระแก้วจะมีที่พักหลายระดับ แต่ยังไม่มีโรงแรมขนาดใหญ่ที่มีความทันสมัยและพร้อมในด้านต่างๆ อาทิ การจัดการประชุมและสัมมนายังมีน้อย ทำให้ไม่สามารถรองรับการเติบโตในอนาคต สำหรับในด้านความพร้อมของกำลังแรงงานนั้น ถือว่าอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากมี่จำนวนสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาขึ้นไปน้อย โดยมีเพียง 4 แห่ง และยังไม่มีการเปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่งผลให้อาจขาดกำลังแรงงานด้านการท่องเที่ยวในอนาคต นอกจากนี้ในพื้นที่ใกล้เคียงกันคือ จังหวัดปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา พบว่ามีสถานศึกษาอยู่หลายแห่งที่อาจช่วยเพิ่มกำลังคนในด้านการท่องเที่ยวได้ ดังนั้นแนวโน้มของกิจกรรมสนับสนุนด้านท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เป้าหมาย SEZs อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีปัญหาและข้อจำกัดอยู่บ้าง เนื่องจากจังหวัดสระแก้วใกล้กับจังหวัดที่มีนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ได้แก่ ระยอง ชลบุรี อาจได้รับผลกระทบจากการเคลื่อนย้ายแรงงานไปสู่อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในพื้นที่อื่นๆได้ ดังนั้นจังหวัดสระแก้วจึงจำเป็นอย่างยิ่งต้องสร้างงานและทางเลือกในการทำงานในพื้นที่ให้มากขึ้น และการสร้างแรงจูงใจในค่าแรงหรือค่าตอบแทนจากการจ้างงานโดยเฉพาะในเรื่องของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับคนในพื้นที่เพื่อลดการเคลื่อนย้ายของแรงงานคุณภาพไปยังเขตพื้นที่อื่นๆหรือกระจายตัวไปยังจังหวัดใกล้เคียง ทั้งนี้เพื่อรักษาแรงงานที่มีศักยภาพและประมาณที่มีอยู่เพียงพอต่อการขยายตัวของการท่องเที่ยวและการค้าชายแดนที่เกิดขึ้นของจังหวัดสระแก้วนั่นเอง

3) หน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดสระแก้วและสมาคมโรงแรมไทย (ภาคตะวันออก) กล่าวถึงสถานการณ์การท่องเที่ยวของศักยภาพของเมืองฝั่งตรงข้ามที่สนับสนุนเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสระแก้วว่า ปัจจุบันเมืองฝั่งตรงข้ามที่สนับสนุนเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วนี้มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวค่อนข้างมาก อาทิ จังหวัดบันเตียเมียนเจย เป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศกัมพูชา ภาษาไทย เรียกว่า จังหวัดบ้านใต้มีชัย หรือ บันทายมีชัย มีเมืองหลวงคือศรีโสภณ (Sisophon; Serei Saophoan) จังหวัดบันเตียเมียนเจยติดต่อกับประเทศไทยทางทิศตะวันตกที่เมืองปอยเปต จังหวัดนี้มีชายแดนติดกับประเทศไทยที่จังหวัดสระแก้วเป็นระยะทาง 153 กิโลเมตร มีจุดผ่านแดนถาวร 1 จุด ตั้งอยู่ที่ด่านบ้านคลองลึก อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว มีนักท่องเที่ยวผ่านเข้าออกในช่วง High Season ประมาณ 4,000 คน/วัน ขณะที่ในช่วง Low Season มีจำนวนประมาณ 1,400 คน/วัน มากไปกว่านั้นคือมีการส่งเสริมและพัฒนาเรื่องการท่องเที่ยว โดยมีแผนจะพัฒนาปราสาท บันเตียชมา และสร้างสวนสัตว์ ซึ่งรวมสัตว์หายาก ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของจังหวัด โดยใช้ประโยชน์จากการที่จังหวัดเป็นเส้นทางหลักจากชายแดนไทยไปยังจังหวัดเสียมเรียบ

จากการวิเคราะห์โอกาสการลงทุนของไทยในจังหวัดบันเตียเมียนเจยของศูนย์พัฒนาการค้าและธุรกิจไทยในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่า จังหวัดบันเตียเมียนเจยมีศักยภาพในภาคเกษตรกรรม แต่ยังขาดทักษะและเทคโนโลยีในการแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าและส่งออกผลิตผลทางการเกษตร จึงเป็นโอกาสที่ดีสำหรับนักลงทุนไทยซึ่งมีเทคโนโลยีและความเชี่ยวชาญ มีความรู้ความสามารถในการเข้ามาลงทุนเพื่อแปรรูปและส่งออก อย่างไรก็ตามยังมีข้อควรพิจารณาหรือปัจจัยสำคัญที่ผู้ลงทุนต้องทำการศึกษาอย่างรอบคอบก่อนที่จะตัดสินใจเข้ามาลงทุน ดังนี้

1) สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน พบว่าเส้นทางการคมนาคมไม่มีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้ต้นทุนในการขนส่งสูง อัตราค่าไฟฟ้าที่สูงซึ่งส่งผลต่อต้นทุนการผลิต

2) ประสิทธิภาพแรงงาน พบว่าการแปรรูปสินค้าเกษตรจำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีความสามารถ มีความรู้มากกว่าอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานทั่วไป ซึ่งคนงานดังกล่าวอาจมีจำนวนน้อยหรือไม่สามารถหาได้ ขณะที่การนาบุคลากรจากประเทศไทยเข้ามาทำงานก็มีต้นทุนสูงกว่าการใช้คนในพื้นที่ และยังมีข้อกำหนดในเรื่องของสัดส่วนการจ้างงานชาวต่างชาติ 1 คน ต่อชาวกัมพูชา 10 คน

3) ต้นทุนการขนส่งเพื่อการส่งออก พบว่าปัจจุบันประเทศไทยไม่อนุญาตให้มีการขนส่งสินค้าผ่านแดนจากกัมพูชาเพื่อทำการส่งออกที่ท่าเรือแหลมฉบัง ทำให้สินค้าจากจังหวัดบันเตียเมียนเจย ต้องส่งออกผ่านทางท่าเรือพนมเปญหรือสีหนุวิลล์ซึ่งมีระยะทางไกล เส้นทางคมนาคมไม่สะดวก และมีค่าใช้จ่ายสูง

สำหรับด้านการท่องเที่ยวพบว่าสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือเป็นโอกาสที่ดีสำหรับนักลงทุนไทยที่มีความสนใจ เนื่องจากนโยบายในการพัฒนาจังหวัดบันเตียเมียนเจยเน้นการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว โดยใช้ประโยชน์จากการเป็นเส้นทางหลักในการเดินทำเส้นทางบกไปยังจังหวัดเสียมเรียบและกรุงพนมเปญ

ดังนั้น การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษของจังหวัดสระแก้ว สิ่งสำคัญหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาควิชาการและภาคประชาสังคมเห็นว่า จังหวัดสระแก้วควรพัฒนาระบบโลจิสติกส์และความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อเป็นศูนย์กลางการค้าการลงทุนภาคตะวันออกของอินโดจีนและรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เขตเศรษฐกิจพิเศษ) โดยมีกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ คือ 1) พัฒนาระบบโลจิสติกส์ที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและเชื่อมต่อกันภายในกลุ่มจังหวัดและไปสู่อินโดจีน 2) พัฒนาศูนย์กลางและช่องทางการกระจายสินค้าเพื่อรองรับการเป็นฐานการผลิต ขนส่งและจัดจำหน่ายของอินโดจีน 3) วางแผนการผลิตและพัฒนาบุคลากรทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อรองรับการเป็นศูนย์กลางการค้า การลงทุนของอินโดจีน 4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการค้า การลงทุนและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ 5) พัฒนาความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านเพื่อส่งเสริมการค้าและการลงทุน

ขณะเดียวกัน จังหวัดสระแก้วควรพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานเพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ คือการอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศและวัฒนธรรมเพื่อเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวภายในกลุ่มจังหวัดและภูมิภาค จากนั้นยกระดับคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน (OTOP) ตามแนวคิดเศรษฐกิจสร้างสรรค์ พัฒนาคุณภาพบริการด้านการท่องเที่ยว การตลาดประชาสัมพันธ์ บุคลากร และระบบข้อมูลสารสนเทศ ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐเอกชน ประชาชนและท้องถิ่นในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของกลุ่มจังหวัด ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมความปลอดภัยในการท่องเที่ยว

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและหน่วยงานภาคประชาสังคม เห็นตรงกันว่าเมื่อพิจารณาขีดความสามารถในการแข่งขันของเขตเศรษฐกิจพิเศษประเทศไทยในภาพรวมยังพบว่าหนึ่งในปัญหา/อุปสรรคสำคัญในสายตาของผู้เขียนที่ส่งผลให้เกิดการชะลอการลงทุนของนักลงทุน

ต่างชาติน่าจะเป็นในเรื่องของการจัดหาที่ดินในราคาที่เหมาะสม เนื่องจากราคาที่ดินได้ปรับตัวสูงขึ้นมากนับตั้งแต่มีการประกาศว่าจะมีการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ โดยในบางพื้นที่ พบว่าราคาที่ดินพุ่งขึ้นกว่า 5 เท่าตัวและยังคงมีแนวโน้มขยับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ซึ่งต้นทุนที่ดินที่แพงขึ้นมากดังกล่าวอาจไม่คุ้มค่ากับการลงทุน และอาจกระทบต่อแรงจูงใจของนักลงทุนทั้งในพื้นที่และต่างถิ่นที่เตรียมเข้ามาลงทุนได้ นอกจากนี้ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่จะบรรลุเป้าหมายของการพัฒนาได้นั้นจะต้องมีปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและการบูรณาการการปฏิบัติงาน ณ ด่านตรวจคนเข้าเมือง เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการค้า การลงทุน และสามารถเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การให้สิทธิประโยชน์ตามเขตการส่งเสริมจะทำให้มีการสัญจร มีจำนวนคน การขนส่งและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น การเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปโภคจึงยังคงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่ง การจัดให้มีระบบน้ำประปา ไฟฟ้า และสื่อสารโทรคมนาคมในแต่ละจังหวัดก็เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องมีอย่างเพียงพอและทันท่วงทีต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจในเมืองการค้าชายแดนในอนาคต โดยเฉพาะกลไกขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อผลักดันนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมระดับชาติมากขึ้น

7.6) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด

นโยบายระดับท้องถิ่น

1) หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานตราด และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ให้ข้อมูลว่าสำหรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดตราด ในมิติการพัฒนาแรงงานได้ระบุถึงจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม ณ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานในจังหวัดตราด สิ้นสุดเมื่อเดือนสิงหาคม 2559 พบว่ามีผู้สนใจเข้าฝึกทั้งสิ้น 2,587 คน โดยในจำนวนนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้สนใจฝึกเพื่อยกระดับฝีมือสูงที่สุด รองลงมาคือ การฝึกอาชีพเสริม ซึ่งเมื่อแยกเป็นประเภทกิจกรรมทางเศรษฐกิจในผลรวมพบว่า การฝึกประเภทกิจการที่พักแรม มีผู้ให้ความสนใจเข้าฝึกสูงที่สุดจำนวน 300 คน

สำหรับประเด็นศักยภาพในด้านโครงสร้างเศรษฐกิจและสังคมของจังหวัดตราด และพื้นที่ SEZs เรื่องกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นกิจกรรมเป้าหมายของ SEZs นั้น พบว่า กิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศูนย์แสดงสินค้านานาชาติ และศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพ เป็นกิจกรรมที่มีแนวโน้มที่จะเข้ามาพัฒนาในพื้นที่ SEZs จังหวัดตราดมากที่สุด เนื่องจากจังหวัดตราดมีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติหลายแห่ง เส้นทางการท่องเที่ยวจังหวัดตราดสามารถเชื่อมต่อการท่องเที่ยวจากอำเภอชายฝั่งไปยังแหล่งท่องเที่ยวทางทะเลของอำเภอเกาะช้าง และอำเภอเกาะกูด ในอนาคตมีการวางแผนการท่องเที่ยวเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปยังประเทศกัมพูชาผ่านเส้นทาง R10 และเชื่อมต่อการท่องเที่ยวทางทะเลกับจังหวัดชายฝั่งของประเทศกัมพูชา ได้แก่ เกาะกง แกบกำปอต และพระสีหนุ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านการท่องเที่ยวให้กับจังหวัดตราด

จังหวัดตราดถือเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวสูง เนื่องจากมีทรัพยากรด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะการท่องเที่ยวทางทะเล มีหมู่เกาะน้อยใหญ่ 52 เกาะ

เป็นการท่องเที่ยวที่ชาวไทยและชาวต่างประเทศนิยมเดินทาง เข้ามาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีศักยภาพในการเป็นเมืองท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งประเทศกัมพูชาและประเทศเวียดนาม

ในรอบปี 2555 ที่ผ่านมา จังหวัดตราดมีรายได้จากการท่องเที่ยว 11,702.14 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็นเงิน 4,204.11 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 56.07 ของปีที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน จำนวน 1,625,918 คน แต่เมื่อหันกลับมาพิจารณาด้านบุคคลทางการท่องเที่ยวกลับพบว่าจังหวัดตราดมีความพร้อมด้านกำลังแรงงานน้อย โดยเฉพาะในความพร้อมของจำนวนบุคลากรทางการท่องเที่ยว ที่พบว่าแม้จังหวัดตราดมีการเปิดการเรียนการสอนสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยวในอาชีวศึกษา แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการทั้งดานคุณภาพและปริมาณ จึงจำเป็นต้องใช้แรงงานจากพื้นที่อื่นเข้ามาทดแทน การพัฒนาแรงงานที่จะเข้ามารองรับการขยายตัวของกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวเป็นปัจจัยที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจเข้ามาลงทุนของนักลงทุน

2) หน่วยงานภาควิชาการ ให้ข้อมูลว่าประธานอาชีวศึกษาจังหวัดตราดได้กล่าวรายงานต่อพล.อ.สุรเชษฐ์ ชัยวงศ์ รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อครั้งเดินทางไปห้องประชุมวิทยาลัยเทคนิคตราด โดยพบปะกับผู้บริหาร ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาว่า ขณะนี้มีความต้องการแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และสถานประกอบการอีกจำนวนมาก โดยได้เตรียมความพร้อมสำหรับผู้เรียนด้านภาษาอังกฤษด้วยหลักสูตร EP/MEP (English Program และ Mini English Program) รวมทั้งความร่วมมือจัดการศึกษาทวิภาคีกับสถานประกอบการภายในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง คือ ระยอง จันทบุรี รวมทั้งหน่วยงาน SEAMOLEC ด้วย นอกจากนี้ได้ดำเนินโครงการตามนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ในการช่วยเหลือประชาชน ผู้เรียน ผู้ด้อยโอกาส และการบริการชุมชน เช่น Fix It Center และอาชีวะอาสา ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับคำชื่นชมจากประชาชนมาโดยตลอด

ด้านนายชาญนะ เอี่ยมแสง ผู้ว่าราชการจังหวัดตราด กล่าวว่าจังหวัดตราดมีพื้นที่ครอบคลุม 7 อำเภอ โดยอำเภอคลองใหญ่ได้รับการจัดตั้งเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งมียุทธศาสตร์การปฏิรูปการศึกษาในการผลิตกำลังคนเพื่อตอบสนองต่อเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ คือ ยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยว ระบบขนส่งโลจิสติกส์ การแปรรูปอุตสาหกรรม และยุทธศาสตร์ด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ ภาษาเขมร และภาษาเวียดนาม)

นายสุรศักดิ์ ศิลาอาสน์ ผู้แทนจากโครงการปฏิรูปการเรียนรู้เชิงพื้นที่จังหวัดตราด กล่าวว่า โครงการปฏิรูปการเรียนรู้เชิงพื้นที่จังหวัดตราดมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษาเพื่อประชาชนชาวตราด โดยมีแนวคิดหลักคือ การส่งเสริมให้คนในพื้นที่สามารถประกอบอาชีพได้ ซึ่งอาชีพส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับการเกษตร การท่องเที่ยว การค้าชายแดน และการขนส่งโลจิสติกส์ นอกจากนี้เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในอำเภอคลองใหญ่ได้มีการเชื่อมโยงกับเขตเศรษฐกิจพิเศษของกัมพูชา อีกทั้งมีการผลักดันให้นำอาชีพต่าง ๆ ในจังหวัดตราดไปบรรจุอยู่ในหลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษาด้วย
นางกรรณิกา สุภาภา ผู้อำนวยการวิทยาลัยชุมชนตราด กล่าวว่า วิทยาลัยชุมชนตราดเป็นสถาบันพี่เลี้ยงให้แก่โรงเรียนในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา อีกทั้งยังเป็นสถานศึกษาที่การจัดการเรียนรู้ให้กับคนทุกเพศทุกวัยในชุมชน ตลอดจนสร้างเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในชุมชน นอกจากนี้วิทยาลัยชุมชนตราดได้นำนโยบายลดเวลาเรียน เพิ่มเวลารู้

และนโยบายยกระดับภาษาอังกฤษมาจัดทำหลักสูตรตามความต้องการของพื้นที่ อาทิ หลักสูตรมัคคุเทศก์น้อย และหลักสูตรการจัดดอกไม้สด พร้อมทั้งปรับทัศนคติของคนในชุมชนที่มีต่อภาษาอังกฤษ โดยส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของภาษาอังกฤษ เป็นต้น เพื่อให้นักเรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้หรือนำไปหารายได้เสริม ทั้งนี้ วิทยาลัยชุมชนตราดได้จัดการศึกษาให้เด็กและเยาวชนชาวต่างด้าว อาทิ จัดการเรียนการสอนภาษากัมพูชา ภาษาเวียดนาม และภาษาจีน

นายถาวรสิทธิ์ อินทะแสง ผู้อำนวยการวิทยาลัยสารพัดช่างตราด กล่าวว่าวิทยาลัยสารพัดช่างตราดได้ประสานความร่วมมือกับคนในพื้นที่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งต้องการกำลังคนด้านการท่องเที่ยว สถาบันอาชีวศึกษาจึงจัดการศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการเจริญเติบโตดังกล่าว นอกจากนี้มีการเปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สาขาบัญชี และสาขาการตลาด เพื่อสนองนโยบายการค้าในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษด้วย ปัจจุบันมีนักเรียนนักศึกษาในระดับอาชีวศึกษาประมาณ 2,600 คน จากสถาบันอาชีวศึกษา 3 แห่งในจังหวัดตราด ซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการรองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษต่อไป

นายวัลลภ รองพล ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด กล่าวว่า การจัดการศึกษาในพื้นที่อำเภอคลองใหญ่ เน้นการค้าชายแดน เกษตรอินทรีย์ และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ โดยมีการจัดตั้งโรงเรียนประชาคมอาเซียนศึกษาซึ่งเป็นโรงเรียนต้นแบบ และมีการบูรณาการการเรียนรู้ทักษะอาชีพร่วมกับทุกภาคส่วน พร้อมทั้งปรับปรุงหลักสูตรในสถานศึกษาไปพร้อมกับการปรับปรุงบุคลากร นอกจากนี้ได้นำภาษาอังกฤษ ภาษากัมพูชา และภาษาเวียดนามมาจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติม ตลอดจนส่งเสริมทักษะอาชีพการบริการให้เหมาะสมกับท้องถิ่น

อย่างไรก็ดี เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราดต้องการแรงงานตอบสนองอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว การค้าชายแดน การขนส่งโลจิสติกส์ และการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตร ซึ่งมีความต้องการที่จะให้กระทรวงศึกษาธิการดูแลนักเรียนที่ได้เกรดเฉลี่ยต่ำกว่า 2.5 ด้วยการสนับสนุนให้เรียนสายอาชีพ เพื่อให้นักเรียนเหล่านั้นสามารถมาประกอบอาชีพได้หลังจบการศึกษา ซึ่งมีแนวคิดหลักที่ว่า “เรียนเพื่อมีงานทำ” โดยอันดับแรกจะต้องเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปกครองและนักเรียนให้หันมาเรียนอาชีวศึกษามากขึ้น พร้อมทั้งปฏิรูปครูและผู้เรียนระดับอาชีวศึกษาไปพร้อมๆ กัน

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคประชาสังคม กล่าวว่า คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้ประกาศยกระดับด่านถาวร 5 แห่งของประเทศไทย ซึ่ง 1 ใน 5 แห่งนั้น มีจุดผ่านแดนถาวรบ้านหาดเล็ก อ.คลองใหญ่ จ.ตราด รวมอยู่ด้วย ซึ่งจากการที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช) ได้ประกาศยกระดับจุดผ่านแดนถาวรบ้านหาดเล็กดังกล่าว จึงถือเป็นเรื่องที่ดี เนื่องจากว่าจุดผ่านแดนถาวรแห่งนี้มีจุดเด่น คือสามารถค้าขายได้ทั้งทางน้ำและทางบก รวมทั้งยังเป็นจุดเชื่อมโยงทางการท่องเที่ยวระหว่าง 3 ประเทศ คือ กัมพูชา เวียดนาม และไทย โดยมีมูลค่าการค้ากว่า 26,000-27,000 ล้านบาท/ปี และมีแนวโน้มถึง 30,000 ล้านบาท ภายใน 1-2 ปี และเมื่อพิจารณาลักษณะภูมิประเทศของจังหวัดตราด จะพบว่า เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพมากในเรื่องการค้าชายแดน เพราะมีช่องทางค้ากับกัมพูชาถึง 3 ด้าน 3 จังหวัด แต่ที่ผ่านมาการพัฒนาเป็นไปด้วยความล่าช้าและขาดความต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาที่สำคัญ คือการขาดการดำเนินนโยบายและการนำนโยบายมา

ปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการเตรียมความพร้อมทั้งทางสาธารณูปโภคพื้นฐาน ความรู้ ตลอดจนเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อจะใช้ในการอำนวยความสะดวกให้แก่นักลงทุนและผู้ประกอบการในพื้นที่ ดังนั้น ถ้าหากต้องการให้จังหวัดตราดเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้วยนั้น ภาครัฐควรเข้ามาส่งเสริมในการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้จังหวัดตราดมีศักยภาพและมีความพร้อม และดำเนินการนโยบายทางการเมืองที่สนับสนุนการพัฒนาจังหวัดตราดให้มากขึ้น โดยให้หน่วยงานในพื้นที่บูรณาการความร่วมมือกันทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้อยากให้รัฐเข้ามาช่วยสนับสนุนด้านการเรียนการสอนโดยให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ไปศึกษาดูงานในสถานประกอบการทั้งในจังหวัดตราดและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อทำให้เด็กรู้ตัวว่าโตขึ้นจะทำอาชีพอะไรและใช้ข้อมูลจากการศึกษาดูงานมาประกอบการตัดสินใจในการเรียนต่อระดับชั้น มัธยมศึกษาตอนปลายหรือสายอาชีพ อีกทั้งสนับสนุนให้สถานประกอบการรับเด็กฝึกงาน อย่างไรก็ดีการรับเด็กฝึกงานนั้นมีค่าใช้จ่ายในการดูแลเด็กเหล่านี้ โดยขอเสนอให้รัฐบาลพิจารณาการลดหย่อนภาษีจากรายจ่ายที่ใช้ดูแลเด็กนักเรียนฝึกงานต่อไป

7.7) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก
นโยบายระดับท้องถิ่น

1) หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานตาก และสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตาก ให้ข้อมูลว่า จากโครงการศึกษาวิจัยความต้องการแรงงานใน 5 เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษใน 5 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2560-2564) เพื่อรองรับประชาคมอาเซียน ได้วิเคราะห์แนวโน้มการขยายตัวของเศรษฐกิจของจังหวัดตากว่า ในปี พ.ศ. 2552 ปี พ.ศ. 2554 ปี พ.ศ. 2555 และปี พ.ศ. 2556 สาขาที่จังหวัดตากมีความชำนาญ (Basis Sector) หรือว่าเป็นสาขาที่มีความสามารถส่งออก คือ 1. สาขาในภาคเกษตร ซึ่งคือเกษตรกรรม การล่าสัตว์ และการป่าไม้ 2. สาขาในภาคอุตสาหกรรม ได้แก่ สาขาการทำเหมืองแร่และเหมืองหิน สาขาการผลิตหมวด สิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม รองเท้าและเครื่องหนัง ไม้ ผลิตภัณฑ์ไม้และเฟอร์นิเจอร์ ยางและพลาสติก ผลิตแร่อโลหะ สาขาการไฟฟ้า ก๊าซและการประปา และการก่อสร้าง 3. สาขาในภาคบริการทุกสาขา ยกเว้น โรงแรมและภัตตาคาร

จากลักษณะภูมิศาสตร์ที่เป็นพื้นที่ชายแดน และเป็นพื้นที่ที่มีมีศักยภาพพอสมควรในเรื่องของระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค รวมถึงความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการลงทุนดังนั้น ลักษณะของเขตเศรษฐกิจพิเศษที่ต้องการดำเนินการ คือ เขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน (Special Border Economic Zone) ซึ่งเป็นเขตเศรษฐกิจพิเศษรูปแบบหนึ่งที่มีเขตพื้นที่ติดชายแดน โดยส่วนใหญ่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป หรืออุตสาหกรรมส่งเสริม และกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูปหรืออุตสาหกรรมส่งเสริม ภายในเขตดังกล่าวประกอบด้วยศูนย์บริการด้านศุลกากร แบบ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการส่งออกและนำเข้าสินค้าชายแดน คลังสินค้า และอาคารพาณิชย์ และส่งเสริมสิทธิประโยชน์ที่ไม่ใช่ภาษีเช่นเดียวกับ นิคมอุตสาหกรรมทั่วไป (General Industrial Estate) การยกเว้นภาษีนำเข้า การยกเว้นภาษีเงินได้ การตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและศูนย์กระจายสินค้าด้าน Logistics เป็นต้น

ปัจจุบันในเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดตากมี ธุรกิจท่องเที่ยวชายแดนแม่สอด จ.ตาก-เมียนมาโตกระฉูด รับอานิสงส์ค้าชายแดนโตทะลุ 1 แสนล้านบาท นักท่องเที่ยวกลุ่มกำลังซื้อสูง-นักธุรกิจเที่ยวเชื่อมโยงเมียนมาร์ ด้านกลุ่มนักลงทุนรีสอร์ตใหม่กว่า 100 แห่ง คาดรายได้ท่องเที่ยวปีนี้แตะ 6,000 ล้านบาท ขยายตัวได้ราว 10% ทั้งนี้ หากแผนขยายการสร้างสนามบินแล้วเสร็จ ท่องเที่ยวมีโอกาสเติบโตได้อีกมหาศาล

อนึ่ง นายสิโรตม์ มียศ ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย ปฏิบัติราชการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตาก ให้ข้อมูลว่าปัจจุบันจังหวัดตากกำลังจะเร่งทำการตลาดด้านการท่องเที่ยวจังหวัดตากมากขึ้น ผ่านกิจกรรมส่งเสริมทางการตลาด เช่น ล่าสุดได้จัดโรดโชว์ “เที่ยวตาก หลากสไตล์” นำผู้ประกอบการท่องเที่ยวนำสินค้าท้องถิ่นมาจำหน่ายในกรุงเทพฯ โดยกิจกรรมดังกล่าวได้รับการตอบรับอย่างดี นอกจากนี้ ยังคงจะเดินหน้าทำการตลาดต่อเนื่องไตรมาส 4 ของปี 2561 เพื่อกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวเกิดการเดินทางและการจับจ่ายเพิ่มมากขึ้น โดยการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมสูงสุด คือ การท่องเที่ยวชุมชน สัมผัสวิถีชีวิตของผู้คน การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณี การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยและธรรมชาติ และที่กำลังมาแรงคือการท่องเที่ยวเชื่อมโยงชายแดนไทย-เมียนมาร์ ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมมาก และยังมีแนวโน้มขยายตัวไปได้ดี จึงทำให้บริษัททัวร์จากกรุงเทพฯหันมาทำทัวร์ขายเส้นทางชายแดนมากขึ้น

อย่างไรก็ดี ที่ผ่านมาบริเวณอำเภอแม่สอดมีผู้ประกอบการท่องเที่ยวกลุ่มท้องถิ่นเปิดบริษัททัวร์แล้ว 4 บริษัท รับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยถึง 90% อีก 10% เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ เช่น ยุโรป นอกจากนี้ ยังมีผู้ประกอบการท้องถิ่นลงทุนรีสอร์ตขนาดกลาง-ขนาดเล็กเพิ่มขึ้นอีกมากกว่า 100 แห่ง นายสิโรตม์กล่าวว่าไม่เพียงแต่ภาคการท่องเที่ยวจังหวัดจตากเท่านั้น การลงทุนและการท่องเที่ยวในฝั่งเมียนมาร์ เมืองเมาะละแหม่ง ก็คึกคักเช่นเดียวกัน เพราะมีนักธุรกิจเมียนมาร์และต่างชาติเข้าไปลงทุนโรงแรม รีสอร์ต ร้านอาหาร มากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

จากสถานการณ์ดังกล่าว ในขณะนี้จังหวัดตากมีการวางแผนการท่องเที่ยวระยะยาว กล่าวคือ มุ่งทำงานเชิงบูรณาการร่วมกับจังหวัดใกล้เคียง เช่น จ.เชียงใหม่ พิษณุโลก กำแพงเพชร และสุโขทัย เพื่อให้บริษัททัวร์จัดทำแพ็กเกจหรือทำการตลาดเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวเดินทางเชื่อมโยงดึงนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเมืองใหญ่อย่างเชียงใหม่ เพิ่มวันพักมายังเมืองรอง พร้อมทำงานร่วมกับบริษัททัวร์มากยิ่งขึ้น โดยนัยนี้จึงเผยให้เห็นว่า การค้าขายชายแดนนั้นขยายตัวต่อเนื่อง ซึ่งนับว่าเป็นผลดีทำให้ภาคการท่องเที่ยวดีตามไปด้วย ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อ กลุ่มนักธุรกิจที่เข้ามาจับจ่าย พักผ่อน มาหาช่องทางการทำธุรกิจ ทั้งร้านอาหาร รีสอร์ต ได้รับอานิสงส์จากการค้าชายแดนที่โตขึ้นทุกปีกว่า 1 แสนล้านบาท ในอนาคตเชื่อว่าการท่องเที่ยวจะเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจจังหวัดตากได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลอดทั้งปี 2561 นี้ การท่องเที่ยวของจังหวัดตากจะเติบโตประมาณ 10% ทั้งในแง่จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ หรือมีจำนวนประมาณ 1 ล้านคน สร้างให้เกิดรายได้ราว 6,000 ล้านบาท ส่วนในปี 2562 คาดว่าจะเติบโตประมาณ 10% เช่นกัน จากปัจจัยบวกเรื่องโครงสร้างคมนาคมส่วนขยายเริ่มแล้วเสร็จ เช่น การขยายถนน การขยายรันเวย์สนามบินแม่สอด ซึ่งทำให้การเดินทางสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น หากการขยายรันเวย์แล้วเสร็จเร็วๆ นี้ จะทำให้เอื้อต่ออุตสาหกรรมการบินมากขึ้น จากปัจจุบันที่มีเที่ยวบินเพียง 4 เที่ยว/วัน ในอนาคตคาดว่าจะมีสายการ

บินลงทุนเปิดเส้นทางการบินมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตด้านการท่องเที่ยวและเมืองเขตเศรษฐกิจพิเศษ ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้นเผยให้เห็นว่าศักยภาพการค้า การลงทุน และการท่องเที่ยวของจังหวัดตากนั้นมีความพร้อมมาก แต่เมื่อกลับมาพิจารณาในเรื่องของบุคลากรทางการท่องเที่ยวนั้นยังคงพบว่าอาจจะยังคงเป็นข้อจำกัดในการพัฒนา เพราะในจังหวัดตากมีสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในจำนวนจำกัด เพราะมีสถานการศึกษามีน้อย ดังนั้นเพื่อให้สามารถตอบสนองแนวโน้มการขยายตัวของอุตสาหกรรมในพื้นที่ จังหวัดควรสนับสนุนการจัดการฝึกอบรมบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ขณะเดียวกันสถานการศึกษาควรผลิตบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวให้มีทั้งความรู้ ทักษะด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวและการบริการให้มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทางการท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวการท่องเที่ยวชุมชน สัมผัสวิถีชีวิตของผู้คน การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมประเพณี การท่องเที่ยวเชิงผจญภัยและธรรมชาติ และที่กำลังมาแรงคือการท่องเที่ยวเชื่อมโยงชายแดนไทย-เมียนมาร์

2) หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตตาก และวิทยาลัยการอาชีพแม่สอด ให้ข้อมูลว่าการพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและการบริการของจังหวัดตากยังคงเป็นปัญหา เนื่องจากจังหวัดตากยังคงต้องอาศัยการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวหลักจากสถาบันการศึกษาในต่างจังหวัด ดังนั้นหากจะให้เสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ควรให้

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคประชาสังคม เสนอว่า เทศบาลนครแม่สอด ตำบลแม่สอด อ.แม่สอด จังหวัดตาก นายเทอดเกียรติ์ ชินสรนันท์ นายเทศมนตรีนครแม่สอด ได้ประชุมหารือ กับนายจริยทร สุหุ่ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) โดยมีผู้บริหารเทศบาลนครแม่สอด ปลัดเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาลนครแม่สอด และหัวหน้าส่วนการงานเทศบาล ได้หารือเรื่องการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดตาก และมีความเห็นพ้องที่จะให้อำเภอแม่สอดเป็นศูนย์กลางแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดตาก เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวชาวไทย ชาวต่างชาติ และชาวเมียนมาร์ เข้าไปเที่ยวในแต่ละปีมีจำนวนมาก ซึ่งทางเทศบาลนครแม่สอด พร้อมที่จะจัดพื้นที่ในอาคารศูนย์ส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย–เมียนมาร์ ให้ทางททท.ตาก จัดเจ้าหน้าที่ไปร่วมกัน บริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นศูนย์กลางบริการนักท่องเที่ยว ในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจชายแดนตาก และยังมีหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนจะเข้าไปร่วมด้วย นอกจากนี้ หากนักท่องเที่ยวที่ไปใช้บริการที่อาคารส่งเสริมการท่องเที่ยวแล้ว ยังจะได้รับสิทธิพิเศษ เช่น ได้ส่วนลดค่าอาหาร ค่าที่พัก เป็นต้น ดังนั้นเพื่อพัฒนาให้อำเภอแม่สอด จังหวัดตากเป็นศูนย์กลางการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว สิ่งสำคัญที่สุดนอกเหนือจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวแล้วนั้น รัฐควรเข้ามาช่วยสนับสนุนในเรื่องของการสร้างศูนย์การฝึกอบรมฝีมือแรงงานในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งด้านความรู้ ทักษะวิชาชีพ ที่สำคัญไปกว่านั้นการทำงานการพัฒนานั้นทุกฝ่ายโดยเฉพาะสถานศึกษาควรเข้ามาช่วยเหลือในเรื่องการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศขั้นสูงให้กับบุคลากรในพื้นที่อย่างจริงจัง โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่มีหลักสูตรด้านการเรียนการสอนภาษาเมียนมาร์ที่มีชื่อเสียงในระดับประเทศเข้ามาฝึกอบรม และหากเป็นไปได้อยากให้มีการขยายเป็นศูนย์ (สาขาย่อย) เพื่ออบรมด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาเมียนมาร์) ในอำเภอแม่สอด ที่นอกจากจะเอื้อต่อ

การพัฒนาบุคลากรแล้วนั้นยังเอื้อต่อการติดต่อประสานงานและสร้างความร่วมมือกับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการในฝั่งเมียนมาร์ด้วย

7.8) เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี

นโยบายระดับท้องถิ่น

1) หน่วยงานภาครัฐ

ที่ผ่านมาสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี ได้จัดทำคำของบประมาณ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณ ปี พ.ศ. 2556 จากงบยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กบจ. และการอนุมัติของผู้ว่าราชการจังหวัดจำนวน 450,000 บาท เพื่อให้สำนักงานแรงงานจังหวัดกาญจนบุรีนัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นเลิศ เพื่อพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การบริการให้มีการบริการที่มีความประทับใจ จำนนวน 4 รุ่น รุ่นละ 40 คน รวม 160 คน โดยจัดทำคำขอรับการสนับสนุนงบประมาณยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัดกาญจนบุรี ให้กับสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาพม่า ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี และภาษารัสเซีย

ทั้งนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัดกาญจนบุรี ได้เสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณจำนวน 7,000,000 บาท เพื่อดำเนินการโครงการศูนย์อาเซียนศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในคราวประชุมคณะรัฐมนตรีอย่างเป็นทางการนอกสถานที่ เมื่อวันที่ 19-20 พฤษภาคม 2555

ด้านสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี ได้จัดทำแผนงานโครงการและกิจกรรมรองรับการค้าชายแดนและการเข้าสู่ AEC ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 จากงบยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด โดยประกอบด้วยโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ได้แก่ โครงการส่งเสริมความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน

ในปี พ.ศ. 2556 ได้เสนอโครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐานสำหรับข้าราชการ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โครงการการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี โครงการเรียนรู้วัฒนธรรมกลุ่มประเทศอาเซียน โครงการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมพม่า ณ กศน. อำเภอเมือง โครงการกิจกรรมสัปดาห์ภาษาอังกฤษและการสื่อสารภาษาอังกฤษโดยชาวต่างชาติ โครงการส่งเสริมศักยภาพนักเรียนด้านภาษาต่างประเทศ และในปี 2557 จังหวัดกาญจนบุรี โดยสำนักงานจังหวัดกาญจนบุรีได้ขอเสนอตัวอย่างโครงการอย่างต่อเนื่องกล่าวคือ โครงการฝึกอบรมภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนโดยไม่ใช้งบประมาณ โครงการอบรมเพิ่มทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ (ภาษาพม่า) ประจำปี 2557 งบประมาณจำนวน 32,795 บาท

2) หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ มหาวิทาลัยราชภัฏกาญจนบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษากาญจนบุรี และวิทยาลัยการอาชีพกาญจนบุรี ให้ข้อมูลว่า จังหวัดกาญจนบุรีมีทรัพยากรการท่องเที่ยว (แหล่งกิจกรรมและบริการ) ที่หลากหลายทั้งทางธรรมชาติ (มีพื้นที่ป่า 70% ของพื้นที่) และเป็นฐานรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวความสนใจพิเศษที่หลากหลายและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ทั้งยุคก่อนประวัติศาสตร์ ยุคทวารวดี อยุธยา รัตนโกสินทร์ตอนต้น และสงครามโลก

ครั้งที่ 2 และแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมชนกลุ่มน้อย และเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางศาสนา มีทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นเขตอนุรักษ์ และเขตอนุรักษ์พันธุ์สัตว์ป่า ที่เหมาะสมสำหรับการท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีทรัพยากรแหล่งน้ำธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์พร้อมระบบชลประทาน สามารถทำการเกษตรได้ตลอดทั้งปี (พื้นที่ อ.ไทรโยค อ.ท่าม่วง อ.ท่ามะกา อ.เมืองฯ อ.ทองผาภูมิบางส่วน อ.สังขละบุรีบางส่วน อ.พนมทวนบางส่วน) และมีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีศักยภาพต่อการส่งเสริมและพัฒนาเพื่อรองรับการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เช่น เชื่อมโยงกับประเทศพม่า) มากไปกว่านั้นคือยังมีกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและสถาบันเกษตรกร (สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน กลุ่มยุวชน สภาเกษตรกร) จำนวนมากที่สามารถผลิตสินค้า OTOP ที่มีคุณภาพ หลากหลาย ได้แก่ เครื่องใช้ เครื่องประดับ อาหารและเครื่องดื่มที่สามารถจำหน่ายเป็นของที่ระลึกและเชื่อมโยงเป็นแหล่งท่องเที่ยว แต่กลับพบว่าการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรียังมีหลักสูตรด้านสาขาการท่องเที่ยวในจำนวนจำกัด ดังนั้นเพื่อพัฒนาให้กาญจนบุรีเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว สถานศึกษาในจังหวัดต้องร่วมมือในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในด้านดังกล่าวให้เพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานร่วมกันมากขึ้น เช่น การสร้างหลักสูตรอบรมระยะสั้น เป็นต้น

1.3) หน่วยงานภาคประชาสังคม ให้ข้อมูลว่าจังหวัดกาญจนบุรีถือเป็นแดนสวรรค์ตะวันตกสำหรับการท่องเที่ยว มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งที่เป็นธรรมชาติ เช่น น้ำตก ป่า เขา และการล่องแพ รวมถึงการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ได้แก่ สงครามโลกครั้งที่ 2 เส้นทางสมเด็จพระนเรศวรมหาราชเสด็จกรีธาทัพผ่านปราสาทเมืองสิงห์ อีกทั้งขณะนี้มีการท่องเที่ยวด้านการเกษตรเพิ่มเข้ามาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวและผู้ที่สนใจเข้ามาศึกษาดูงานมากขึ้น โดยช่วงปลายฝนต้นหนาว รวมถึงช่วงปีใหม่ จะเป็นช่วงพักของการท่องเที่ยวกาญจนบุรี

จังหวัดกาญจนบุรีมีจุดเด่น คืออยู่ใกล้กรุงเทพฯ และการเปิดชายแดนด้านบ้านพุน้ำร้อนเป็นพื้นที่พิเศษสำหรับการลงทุนและการท่องเที่ยว ทำให้สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปยังชายแดนได้ ทั้งนี้ยังมีกิจกรรมด้านการเกษตร กีฬา การแสดงต่างๆ ที่ภาคเอกชนในพื้นที่จัดการ รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดการสร้างความรับรู้ และกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีนักท่องเที่ยว ได้แก่ เมียนมาร์ เดินเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรีจำนวนมาก ดังพิจารณาจากปี 2559 ที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาจังหวัดกาญจนบุรี 8-9 ล้านคน เป็นคนไทย 90% และต่างชาติ 10% ได้แก่ ยุโรป มีห้องพักหลากหลายประเภท ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ต และแพ รวมทั้งหมดประมาณ 20,000 ห้อง มีผู้ประกอบการกว่า 1,200 ราย ซึ่งอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 วัน ค่าใช้จ่ายต่อคนของนักท่องเที่ยวชาวไทยอยู่ที่ 1,800-2,000 บาท ส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ 2,500-2,600 บาท/คน ซึ่งถือว่ายังต่ำ โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวจะนิยมเข้ามาท่องเที่ยวแบบกระแส ทำให้ห้องพักช่วงวันศุกร์เสาร์ อาทิตย์จะเต็มทั้งหมดเกิดการกระจุกตัว

นอกจากนี้ในปี 2560 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาจังหวัดกาญจนบุรีตามเป้าที่รัฐบาลต้องการ ซึ่งจังหวัดกาญจนบุรีตั้งเป้าจะเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้ถึง 10 ล้านคนต่อปี และมีเงินหมุนเวียนจากการท่องเที่ยวไม่ต่ำกว่า 20,000 ล้านบาท โดยตั้งเป้าจะเพิ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มของตลาดในประเทศ เน้นกิจกรรมไทยเที่ยวไทย และเจาะกลุ่มนักท่องเที่ยวไทยและต่างประเทศที่มีคุณภาพ มีกำลังทรัพย์ในการจ่าย มาน้อยแต่จ่ายเยอะ พักนานวัน ได้แก่ กลุ่มผู้เกษียณ กลุ่มที่ต้องการ

ท่องเที่ยวแบบลักเซอรี่ อีกทั้งจะนำเอาสินค้าลักเซอรี่ราคาสูงมาจำหน่ายให้นักท่องเที่ยว เช่น ผลิตภัณฑ์สุขภาพ สปา เป็นต้น รวมถึงการทำให้วันธรรมดา จันทร์-ศุกร์ ให้เป็นวันน่าเที่ยว

สำหรับกรณีผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจไม่ถูกต้องตามใบอนุญาต ที่ขณะนี้ฝ่ายปกครอง อุทยานต่างๆ และคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เข้าไปดำเนินการในพื้นที่ ในการปรับและตรวจสอบในพื้นที่ ซึ่งส่งผลให้จำนวนห้องพักลดลงนั้น ถือว่าเป็นขั้นตอนที่อยู่ระหว่างการปรับตัว เนื่องจากจังหวัดกาญจนบุรีพื้นที่ทั้งหมดที่ถูกต้องตามกฎหมายมีอยู่เพียง 5% ที่เหลือเป็นพื้นที่ที่ยังคลุมเครืออยู่ และดำเนินกิจการในพื้นที่อุทยานป่าเขา อย่างไรก็ตาม รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว ดังนั้นกฎระเบียบที่ออกมาควรให้รัฐได้ประโยชน์มากที่สุด ไม่ใช่การจับแล้วยึดพื้นที่คืนแล้วไม่ได้นำไปทำอะไร

ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานภาคประชาสังคมมองว่าการส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดกาญจนบุรี รัฐควรมีนโยบายวันหยุดงานที่แตกต่างกัน เพราะปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่จะหยุดเสาร์-อาทิตย์ ทำให้คนท่องเที่ยวเฉพาะวันหยุดสุดสัปดาห์ ส่งผลให้การท่องเที่ยวเกิดการกระจุกตัว แย่งกันกิน แย่งกันใช้ ขณะเดียวกันยังส่งผลให้เกิดปัญหาจราจรตามมาด้วย รวมถึงอยากจะสนับสนุนให้คนไทยมีการวางแผนท่องเที่ยว จองห้องพัก ร้านอาหาร หรือการเดินทางล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการได้ดีขึ้นนั่นเอง

2. นโยบายระดับชาติและนานาชาติ

หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคประชาสังคมเสนอแนวคิดในลักษณะที่คล้ายกับนโยบายระดับท้องถิ่นว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดกาญจนบุรี รัฐควรมีนโยบายวันหยุดงานที่แตกต่างกัน เพราะปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่จะหยุดเสาร์-อาทิตย์ ทำให้คนท่องเที่ยวเฉพาะวันหยุดสุดสัปดาห์ ซึ่งหากรัฐดำเนินการดังกล่าวได้ อาจส่งผลให้การท่องเที่ยวเกิดการที่เคยกระจุกตัว แย่งกันกิน แย่งกันใช้ เกิดปัญหาจราจรนั้นอาจลดลงในแหล่งท่องเที่ยว และที่สำคัญอาจช่วยลดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึงของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่จำกัดลดน้อยลงด้วย

9) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เหมาะสมเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

จากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในบทที่ 4-8 ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร

<u>เงื่อนไข</u>

การจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพ Tourism and Hotel Professionals Consortium เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องเห็นความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน

กลไก

ประเทศไทยควรจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพTourism and Hotel Professionals Consortium ในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ ดังนี้

1) เขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนมสร้างความเป็นมืออาชีพด้านวัฒนธรรมและชาติพันธ์

2) เขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงรายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านสุขภาพและวัฒนธรรม

3) เขตเศรษฐกิจพิเศษหนองคายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านอนุภาคลุ่มน้ำโขงและการขนส่ง

4) เขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหารสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการขนส่ง

5) เขตเศรษฐกิจพิเศษตากสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวชายแดน

ข้อจำกัด

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมนอกจากจะต้องมีองค์ความรู้ด้านวิชาการแล้วยังจำเป็นต้องใช้ทักษะการฝึกฝนเป็นสำคัญ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับบุคลากรจึงต้องใช้อุปกรณ์ที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการฝึกฝนสำหรับทั้ง 32 ตำแหน่งงาน อนึ่งปัจจุบันผู้ที่ผ่านการอบรมผู้ประเมิน MRA แม้ในประเทศไทยยังคงมีจำนวนจำกัด

2. นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

เงื่อนไข

1) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงานนั้นเพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น

2) จากข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยภาพรวม 4 ประเทศทำให้รัฐบาลไทยจำเป็นต้องเร่งให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลไก

1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกงานต้อนรับในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกแม่บ้านในสมรรถนะหลักการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

3) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน และสมรรถนะทั่วไปการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

4) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

5) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว ตัวแทนท่องเที่ยวในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน สมรรถนะทั่วไปการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

6) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว บริษัททัวร์ในสมรรถนะหลักการการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย สมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

7) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน ข้อจำกัด

8) การอบรมในแต่ละตำแหน่งงานจำเป็นต้องใช้เวลาหลายวัน ซึ่งผู้เข้าร่วมอบรมผู้ประเมินจึงจำเป็นต้องเตรียมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแต่ละตำแหน่งงานค่อนข้างสูง

ข้อจำกัด

ถึงแม้ในแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน ค.ศ. 2025 ได้วิเคราะห์ความคืบหน้าในด้านความเชื่อมโยงระหว่างประชาชนสู่ประชาชนนั้นมีความคืบหน้าเป็นอย่างมากในการส่งเสริมความเข้าใจกันเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมภายในอาเซียน โดยมีการจัดหลักสูตรการเรียนเกี่ยวกับอาเซียน และการจัดทำเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network-AUN) และการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในเอเซียน อย่างไรก็ดี ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างไรเสรีภายในอาเซียน เนื่องจากมีช่องว่างของการปฏิบัติภายในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน กล่าวคือยังมีอุปสรรคทางด้านการเงิน อุปสรรคด้านการตัดสินใจ และอุปสรรคด้านการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่แรงงานจะขาดแรงผลักดันในการอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะของตนก็เป็นได้

3. นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

เงื่อนไข

1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

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 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ

5) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะคณาจารย์ในฐานะผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

6) สถานที่ในการดำเนินการโครงการ CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp จำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ครบถ้วนและเพียงพอ ประกอบกับคณาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการในแต่ละประเทศต้องดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่สนใจด้านการทำวิจัยด้านวัฒนธรรม เพื่อนำส่งที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการสามารถนำโจทย์วิจัยไปดำเนินการต่อที่ประเทศของตนได้

<u>กลไก</u>

1) การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมร่วมกัน ระหว่างประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามโดยบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ

2) โครงการ International Tourism and Hotel Coach the Coach Training

3) CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp เพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยที่มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งนี้กิจกรรมในการเข้าค่ายจะประกอบด้วย 1) กิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 2) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านภาษาระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 3) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านประวัติศาสตร์ระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 4) กิจกรรมเรียนรู้สิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 5) กิจกรรมแข่งขันเพื่อวัดสมรรถนะทั้ง 32 ตำแหน่งงานระหว่างตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย และ 6) กิจกรรมสร้างโจทย์วิจัยร่วมกันระหว่างคณาจารย์และตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย

<u>ข้อจำกัด</u>

1) ถึงแม้รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม จะตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ แต่รัฐบาลของประเทศนั้นๆ อาจมีงบประมาณไม่เพียงพอในการเดินทางมาร่วมประชุมเพื่อร่วมร่างหลักสูตร

2) สถาบันการศึกษาในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษานานาชาติมีปฏิทินการเปิด ปิดภาคการศึกษาไม่ตรงกัน

3) สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ควรมีการประเมินสมรรถนะของนักศึกษาใน 6 ตำแหน่งงาน ผ่านกระบวนการฝึกงานโดยผู้บังคับบัญชาจากสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศร่วมวิพากษ์การประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะจุดแข็ง จุดอ่อนของนักศึกษาอย่างแท้จริง

4) สมรรถนะแต่ละตำแหน่งงานมีตัวสมรรถนะย่อยเป็นจำนวนมาก ทำให้การประเมินสมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกงานแต่ละสถานประกอบการจำเป็นต้องใช้เวลามาก ทำให้สถาบันการศึกษาต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับนิเทศงานนักศึกษาฝึกงานในสัดส่วนที่สูงขึ้น

5) การเข้ารับการอบรมลักษณะ on the job training คณาจารย์จำเป็นต้องพักในโรงแรมที่มีอัตราบริการสูง ในขณะที่สามารถเบิกจ่ายได้จริงในอัตราที่ต่ำ ทำให้คณาจารย์ในสังกัดที่มีงบประมาณน้อยไม่สามารถเข้าร่วมในโครงการได้ จึงอาจทำให้เกิดการยกระดับสมรรถนะที่ไม่ทั่วถึง

6) ประเทศที่ไม่ได้บรรจุรายวิชาวิจัยไว้ในหลักสูตร จึงทำให้คณาจารย์ประเทศนั้นไม่เห็นความสำคัญในการผลักดันให้นักศึกษาได้ค้นคว้าวิจัยวัฒนธรรมของอาเซียน ผลกระทบถัดมาคืออาเซียนไม่สามารถสร้างความร่วมมือในด้านความเข้าใจกันในด้านวัฒนธรรมอาเซียนไปพร้อมกันได้เหมือนกัมพูชา

บทที่ 10

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ 10 จะเป็นการสรุปผลที่ได้จากการวิจัยจากบทที่ 1 ถึงบทที่ 9 พร้อมทั้งอภิปรายผลที่แสดงให้เห็นการตอบคำถามการวิจัยและความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ที่ประกอบไปด้วย ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ข้อเสนอแนะนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยแบ่งเป็นนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

10.1 สรุปผลการวิจัย

เกือบหนึ่งทศวรรษที่ผ่านมา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม หรือกลุ่มประเทศ CLMV มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านการค้าภาคบริการ เช่น การซ่อมบำรุง การขนส่ง การเดินทางท่องเที่ยว การก่อสร้าง การประกันภัย การบริการทางการเงิน การบริการทรัพย์สินทางปัญญา การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การบริการด้านนันทนาการ ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น ในปี พ.ศ. 2556 ประเทศกัมพูชามีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 3,178.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,849.2 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการ 1,545.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการ 1,016.0 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศ สปป. ลาว ในปี พ.ศ. 2556 มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 781.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 533.8 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 397.3 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 135.6 ล้านเหรียญสหรัฐ ประเทศเมียนมาร์ มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 1,965.7 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 1,451.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 319.4 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 236.9 ล้านเหรียญสหรัฐ และประเทศเวียดนาม มีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 10,451.2 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 11,850.0 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มจากปี พ.ศ. 2552 ซึ่งมีมูลค่าการส่งออกภาคบริการจำนวน 5,747.0 ล้านเหรียญสหรัฐ และมูลค่าการนำเข้าภาคบริการจำนวน 8,129.0 ล้านเหรียญสหรัฐ

สอดคล้องกับข้อมูลจากสำนักเลขาธิการอาเซียน ที่ได้ระบุถึงอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งจากภายนอกและภายในกลุ่มประเทศอาเซียนซึ่งเดินทางไปท่องเที่ยวยังกลุ่มประเทศ CLMV ระหว่างปี พ.ศ. 2552 – 2556 ที่เพิ่มมากขึ้น กลุ่มประเทศ CLMV มีอัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยวอย่างก้าวกระโดด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นในอนาคต เห็นได้จากประเทศกัมพูชาที่มี

นักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 692,800 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,831,500 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 1,468,800 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 2,378,700 คน ในปี พ.ศ. 2556 ขณะเดียวกัน ประเทศลาว มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 161,100 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 3,041,200 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 397,400 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 738,300 คน ในปี พ.ศ. 2556 ประเทศเมียนมาร์ มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 524,000 คน ในปี พ.ศ. 2552 ลดลง เป็น 218,700 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 238,500 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 681,500 คน ในปี พ.ศ. 2556 และประเทศเวียดนาม มีนักท่องเที่ยวภายในกลุ่มประเทศอาเซียนเดินทางเข้ามาเป็นจำนวน 318,900 คน ในปี พ.ศ. 2552 เพิ่มขึ้นเป็น 1,440,300 คน ในปี พ.ศ. 2556 และนักท่องเที่ยวภายนอกกลุ่มประเทศอาเซียนเพิ่มขึ้นจาก 3,453,300 คนในปี พ.ศ. 2552 เป็น 6,132,100 คน ในปี พ.ศ. 2556

เมื่อย้อนกลับมาพิจารณาภาพรวมของการเป็นประชาคมอาเซียน การที่ประชาคมอาเซียนได้มีการกำหนดกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) พร้อมทั้งกำหนดสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) ในกลุ่มสาขาการจัดการส่วนหน้า (Front Office) แม่บ้าน (Housekeeping) การประกอบอาหาร (Food Production) การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) บริษัทนำเที่ยว (Travel Agencies) และการปฏิบัติการท่องเที่ยว (Tour Operation) จำนวน 32 ตำแหน่งงาน โดยผู้ที่ผ่านการรับรองสมรรถนะดังกล่าวสามารถเดินทางไปทำงานในประชาคมอาเซียนได้ กลับก่อให้เกิดคำถามว่าท่ามกลางการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก้าวกระโดดในกลุ่มประเทศ CLMV ที่เกิดขึ้นจึงพบปัญหาการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งในด้านคุณภาพของบุคลากรและในด้านปริมาณ ในที่นี้หมายถึงอัตราการขยายตัวของบุคลากรที่สอดคล้องสัมพันธ์กับอัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน

การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาของกลุ่มประเทศ CLMV พบว่ามีจำนวนน้อยเช่นกัน กล่าวคือในประเทศกัมพูชา มีสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอน**หลักสูตรระดับปริญญา** คือ มหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ในระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) มหาวิทยาลัยปัญญาศาสตร์แห่งกัมพูชา (Pannasastra University of Cambodia) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยวและการจัดการบริการ (Tourism and Hospitality Management) **หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา** มีการจัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยโปลีเทคนิคแห่งชาติกัมพูชา (The National Polytechnic Institute of Cambodia) ในสาขาการท่องเที่ยวและการบริการ (Tourism and Hospitality) และโรงเรียนการบริการและการท่องเที่ยว (School of Hospitality and Tourism) ในรูปแบบหลักสูตรระยะสั้น สาขาการบริการ การโรงแรมและภัตตาคาร

ประเทศลาว มีการจัดการเรียนการสอน**หลักสูตรระดับปริญญา** ที่มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ในระดับปริญญาตรี สาขาการท่องเที่ยว (Bachelor of Art Program in Tourism) สาขาการโรงแรม (Bachelor of Art Program in Hotel Management) และสาขาวิชาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Bachelor Program in Forestry Ecotourism) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) ในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติ ส่วน**หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา** มีการจัดการเรียนการสอนที่สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ในสาขาสาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

ประเทศเมียนมาร์ เป็นเพียงประเทศเดียวในกลุ่มประเทศ CLMV ที่ไม่มีการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญา เพราะพบเพียงหลักสูตรการจัดอบรมระยะสั้นโดยสถาบันการศึกษาทั้งของรัฐ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมัณฑะเลย์ (Mandalay University) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) ด้านการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และวิทยาลัยการจัดการแห่งชาติ (National Management College) อบรมในระดับประกาศนียบัตรชั้นสูง (หลังปริญญาตรี) สาขาการจัดการท่องเที่ยวศึกษา (Diploma in Tourism Study Management) ตลอดจนสถาบันการศึกษาเอกชน ได้แก่ ศูนย์ฝึกอบรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotels & Tourism Training Centre) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม การจัดการภัตตาคาร การบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโรงเรียนฝึกอบรมการท่องเที่ยว (School of Tourism Training) อบรมหลักสูตรระยะสั้นในสาขาการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์ เท่านั้น

สุดท้ายคือ ประเทศเวียดนาม ซึ่งมีจัดการเรียนการสอน**หลักสูตรระดับปริญญา** ที่มหาวิทยาลัยสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยแห่งชาติเวียดนาม (Vietnam National University) ในเมืองฮานอย และในเมืองโฮจิมินห์ ซึ่งเปิดสอนสาขาการจัดการท่องเที่ยว (Tourism Management) ส่วน**หลักสูตรอาชีวศึกษา** จัดการเรียนการสอนที่วิทยาลัยการท่องเที่ยวเว้ (Hue Tourism College) และวิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว (Hotel and Tourism Management)

จากข้อมูลดังกล่าว จึงชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในประเทศกลุ่ม CLMV มีข้อจำกัดไม่เพียงแต่จำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะมีน้อยและจัดการเรียนการสอนในระดับปฏิบัติการเท่านั้น หากแต่หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในกลุ่มประเทศดังกล่าวเมื่อเทียบกับประเทศไทยแล้วมีความหลากหลายและสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) น้อยกว่าอีกด้วย มากไปกว่านั้น การจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของกลุ่มประทศ CLMV ยังมีความสัมพันธ์กับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวของ

สถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV ทั้งในแง่ของการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษานับตั้งแต่ระดับอาชีวศึกษาจนถึงในมหาวิทยาลัย สมรรถนะของบุคลากรต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ภายหลังสำเร็จการศึกษา การให้ความสนับสนุนของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ตลอดจนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ด้วย

อย่างไรก็ดี สำหรับประเทศไทยเองนโยบายสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศ CLMV ได้ประกอบไปด้วยแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555 – 2559 ซึ่งให้ความสำคัญต่อการจัดการท่องเที่ยวแนวพื้นที่เศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก โดยประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการท่องเที่ยวในภูมิภาค ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับกลุ่มประเทศ CLMV ในหลายด้าน เห็นได้จากการเป็นศูนย์กลางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุม การจัดนิทรรศการ และการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Meetings, Incentive Travel, Conventions, Exhibitions) เป็นต้น ซึ่งไม่เพียงแต่จะนำไปสู่การขยายตัวของอุตสาหกรรม MICE ที่นักท่องเที่ยวและผู้ร่วมประชุมจากกลุ่มประเทศ CLMV จะต้องเดินทางเข้ามาเท่านั้น ยังก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรทางการท่องเที่ยวทั้งที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และจากประเทศไทยไปทำงานในกลุ่มประเทศ CLMV อีกเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ นโยบายการพัฒนาเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษของไทยยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ชายแดนบนแนวระเบียงเศรษฐกิจอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง (GMS Economic Corridors)เพื่อสร้างพื้นที่เศรษฐกิจใหม่ด้านการค้า การลงทุน และแรงงานบริเวณชายแดนที่เชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งนี้รัฐบาลได้ประกาศเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก สงขลา มุกดาหาร สระแก้ว ตราด เชียงราย กาญจนบุรี หนองคาย นครพนม นราธิวาส การกำหนดเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษดังกล่าว นับว่ามีความสัมพันธ์กับกลุ่มประเทศ CLMV เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากตั้งอยู่บริเวณพื้นที่ชายแดน นับตั้งแต่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้วและตราดที่ติดพื้นชายแดนกัมพูชา เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย หนองคาย นครพนม และมุกดาหาร ติดพื้นชายแดน สปป. ลาว และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากและกาญจนบุรีติดพื้นชายแดนเมียนมาร์อันสะท้อนให้เห็นความสนใจของรัฐบาลไทยที่มีต่อการเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจกับกลุ่มประเทศ CLMV อีกทางหนึ่ง โดยนัยนี้การมุ่งความสนใจของประเทศไทยต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV จึงเป็นสิ่งที่ผู้กำหนดนโยบายควรให้ความตระหนักมากขึ้น เพื่อให้เกิดการกำหนดทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในภูมิภาคที่มีความชัดเจนและสามารถใช้การท่องเที่ยวเป็นกลไกหลักของการพัฒนากลุ่มประเทศ CLMV รวมถึงประเทศไทยทั้งในด้านคุณค่าและมูลค่าทางการท่องเที่ยวได้ในอนาคต

จากการสำรวจงานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CMLV พบว่า มีจำนวนน้อยมาก และส่วนใหญ่เป็นงานศึกษาที่เจาะจงเพียงประเทศใดประเทศหนึ่งและเป็นหน่วยงานภาครัฐ ดังจะเห็นได้จากงานศึกษาของอานุสอน ดวงโสวัด (2554) เรื่อง การศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เป็นต้น ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงกรอบบุคลากรในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวแต่อย่างใด ขณะเดียวกัน งานวิจัยของ Pou Sovachana (2013) เรื่อง The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner งานวิจัยของโกวิทย์ พลหาญ (2556) เรื่อง การเลือกประเทศในกลุ่ม CLMV สำหรับการเคลื่อนย้าย

ส่วนการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย และงานวิจัยของวรวุฒิ จันทร์มุด (2557) เรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม) แม้จะกล่าวถึงการเพิ่มสมรรถนะการลงทุนของภาคธุรกิจเอกชนในกลุ่มประเทศ CLMV แต่ไม่ได้ให้ภาพถึงการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวแม้แต่น้อย และข้อมูลข้างต้นจึงเกิดคำถามตามมาว่า จะสามารถเพิ่มมูลค่าและคุณค่าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สูงขึ้นในฐานะการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนได้อย่างไร

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้จึงประกอบไปด้วย

1. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม

4. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไขกลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

งานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ประกอบไปด้วย ได้แก่ ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) บริบทสังคมเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม (CLMV Countries) นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศกัมพูชา นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของ สปป.ลาว นโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเมียนมาร์ และนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยวและการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของประเทศเวียดนาม

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสหวิทยาการ กล่าวคือเป็นการบูรณาการระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เข้าด้วยกัน โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ประกอบไปด้วย เป็นการศึกษาที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ใช้การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการ

สอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม สถาบันละ 1 คนรวม 19 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาการบริหารจัดการหลักสูตรให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือ การท่องเที่ยวจากกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก โดยแบ่งเป็นผู้สอนและผู้เรียน ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) เป็นต้น ขณะเดียวกันผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษา

ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณนั้น ผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรการโรงแรม และ/หรือท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV มีชื่อเสียงมากที่สุด 3 ลำดับแรก ในประเด็นความคิดเห็นของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals) และการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคม (Personal and Social Capability) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection)

2. วัตถุประสงค์ที่ 2 เป็นการประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศ CLMV ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณเช่นกัน โดยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรก โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ เช่น การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสอดคล้องตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หรือไม่รวมถึงผู้บังคับบัญชามีความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมอย่างไรโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวด้วย

ส่วนระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจะใช้การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามนักท่องเที่ยวกลุ่มตลาดบน (High-end) ผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวซึ่งมีการปฏิบัติงานตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ที่เป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมากน้อยเพียงใด อันจะนำไปสู่การประเมินความสอดคล้องของหลักสูตรกับนักท่องเที่ยว โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรนักท่องเที่ยวที่ได้รับจากสำนักเลขาธิการอาเซียนเมื่อปี พ.ศ. 2558 ที่พบว่ามีนักท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกอาเซียนที่เดินทางมายังกลุ่มประเทศ CLMV ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 16,435,300 คน

3. วัตถุประสงค์ที่ 3 ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในภาคธุรกิจซึ่งเป็นที่รู้จักและได้รับความนิยมมากที่สุด 3 อันดับแรกว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้กรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนมากน้อยเพียงใด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ตามจำนวนประชากรจากรายงานของ World Tourism and Travel Council (WTTC) ที่ชื่อ Travel& Tourism Economic Impact 2014 พบว่ากลุ่มประเทศ CLMV มีบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวภาคธุรกิจ ในปี พ.ศ. 2557 จำนวน 7,321,500 คน

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เป็นการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ (Interview) แบบสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ **นโยบายระดับท้องถิ่น** เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของแต่ละจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 รวมทั้งสิ้นจำนวน 69 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากรในระดับท้องถิ่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1. หน่วยงานภาครัฐ ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานพร้อมผู้แทนจากท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

2. หน่วยงานภาคเอกชน ประกอบด้วย ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดตลอดจนหอการค้าไทยจังหวัดจากจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558 ได้แก่ เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเชียงราย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษหนองคาย เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษนครพนม เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหาร เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษสระแก้ว เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตราด เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก และเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี

3. หน่วยงานภาควิชาการ ได้แก่ สถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและสถาบันอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์คัดเลือกจากมหาวิทยาลัยและสถาบัน

อาชีวศึกษาซึ่งสอนการท่องเที่ยวในเขตติดกับพื้นที่กลุ่มประเทศ CLMV และอยู่ในกลุ่มเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตามประกาศระยะที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2558 และระยะที่ 2 เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2558

4. หน่วยงานภาคประชาสังคม ประกอบด้วย สมาคมหรือผู้แทนหน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัดที่อยู่ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ได้แก่ สมาคมหรือชมรมการโรงแรม การท่องเที่ยว และมัคคุเทศก์อาชีพ

ส่วน**นโยบายระดับชาติและนานาชาติ** เป็นการสนทนากลุ่มย่อยด้านนโยบายเครือข่ายการพัฒนาในองค์กรของหน่วยงานระดับประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน เพื่อระดมความคิดในการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรและนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร ทั้งระดับชาติและนานาชาติ ด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

1. หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ อธิบดีหรือผู้แทนจากกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา ผู้ว่าการหรือผู้แทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อธิบดีหรือผู้แทนกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ อธิบดีหรือผู้แทนกรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ และผู้อำนวยการหรือผู้แทนสำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2. หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ประธานสภาหรือผู้แทนสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ตลอดจนประธานหรือผู้แทนหอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย

3. หน่วยงานภาคประชาสังคม ได้แก่ ประธานหรือนายกสมาคมวิชาชีพด้านการโรงแรมและ/หรือหารท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมาคมโรงแรมไทย สมาคมการบริหารโรงแรมไทย สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว และสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ ผลการวิจัย มีดังนี้

1. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1** เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา ผลการศึกษาพบว่า

1.1) หลักสูตร พบว่า หลักสูตรเน้นการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องต่อความต้องการเรียนของนักเรียนนักศึกษาและสอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคมของประเทศตนเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือผลิตบุคลากรให้กับทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นหลัก

1.2) กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า มีกระบวนการออกแบบรายวิชาทั้งภาคทฤษฎีที่มีความจำเป็นต่อนักศึกษาสำหรับการลงสู่ภาคปฏิบัติในสถานที่จริงโดยการสร้างกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับรายวิชาเรียน และมีรายวิชาภาคปฏิบัติที่เป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา ดังเห็นได้จากการมีรายวิชาฝึกภาคสนามและวิชาปฏิบัติเพิ่มทักษะทางวิชาชีพ เช่น การปฏิบัติการทางการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ศิลปะการประกอบอาหาร และวิชาการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ทั้งในหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรปริญญา

1.3) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า นอกจากคณาจารย์ในหลักสูตรเป็นผู้สอนแล้ว ยังพบว่ามีการเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาเป็นวิทยากรในการสอนให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะวิทยากรจากธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม เช่น มัคคุเทศก์มืออาชีพจากบริษัทท่องเที่ยวชั้นนำของในแต่ละประเทศ เชฟผู้เชี่ยวชาญในการประกอบอาหารจากต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศส เป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาศิลปะการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

1.4) เครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม พบว่า หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรระดับปริญญาที่สร้างเครือข่ายผ่านการร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมสัมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ขณะที่ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมเน้นกระบวนการสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงานและเกิดการแลกเปลี่ยน ตลอดจนการเชื้อเชิญภาคธุรกิจให้เข้ามาเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนควบคู่ไปกับอาจารย์ประจำหลักสูตร มากไปกว่านั้นคือการหาแหล่งทุนในการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนให้กับนักศึกษา เช่น ห้องปฏิบัติการด้านอาหาร สถานประกอบการโรงแรมในสถานศึกษา ห้องซักรีด ห้องอาหาร เป็นต้น

1.5) ด้านภาษาและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น นอกจากนี้สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ในการสอนบางรายวิชาเป็นเอกสารประกอบการสอนที่เป็นตำราภาษาอังกฤษด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาให้กับนักศึกษา

1.6) การวัดและประเมินผล พบว่า หลักสูตรเน้นการประเมินผลจากการเรียนภาคทฤษฎีร่วมกับการประเมินจากภาคปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน จิตพิสัย และวัดผลจากการสอบวัดความรู้จากกลางภาคและปลายภาค

2. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2** เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยประเมินจากผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment)

2.1.1) ความรู้ (Knowledge) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในด้านความรู้ในระดับปานกลาง เพราะปัจจุบันแม้บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาขั้นสูงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในหลักสูตรระดับปริญญา แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งได้รับจากหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาซึ่งจัดการเรียนการสอนให้กับบุคลากรทั้งด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่เมื่อเทียบกับพนักงานที่จบด้านการศึกษาในระดับปริญญายังพบว่ายังต้องจัดอบรมด้านความรู้ให้กับพนักงานอยู่ค่อนข้างมาก เพราะพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ขาดการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานที่ทำงานจริงก่อนเข้าทำงานกับภาคธุรกิจ ด้วยเหตุนี้บทเรียนที่

ผ่านมาธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามจึงดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำหรือจัดอบรมภายในองค์ของตนเอง

2.1.2) ทักษะ (Skill) จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บังคับบัญชาในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อพิจารณาโดยจำแนกพนักงานในบริษัทนำเที่ยว และพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่า พบว่าผู้บังคับบัญชาในบริษัทนำเที่ยวพึงพอใจสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวมาก โดยเฉพาะทักษะความสามารถทางด้านวิชาการ ทักษะการให้บริการนำเที่ยว ความสามารถในเรื่องการจัดการเวลา จิตบริการ ความสามารถในการบริการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขณะทำงานได้อย่างมีไหวพริบ ส่วนผู้บังคับบัญชาในธุรกิจโรงแรมพึงพอใจพนักงานในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีม การมีจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสุขอนามัยในสถานปฏิบัติงาน

2.1.3) คุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) จากการศึกษาพบว่าในธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านหลักสูตรการท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยว หรือการบริหารธุรกิจท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีคุณวุฒิด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น แต่ผ่านการทดสอบและอบรมบัตรมัคคุเทศก์จากการจัดอบรมของรัฐ ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวเหล่านี้แม้จะมีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์หรือบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ออกโดยรัฐ แต่เมื่อเข้าสู่การทำงานในวิชาชีพท่องเที่ยวแล้วพบว่า พนักงานเหล่านี้ขาดทักษะเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการนันทนาการขณะนำเที่ยว ทั้งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่ปัญหานี้พบว่าเป็นปัญหาร่วมที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามกำลังเผชิญร่วมกัน เหตุที่คุณสมบัติของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวหลายแห่งในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษาไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์เพื่อประกอบวิชาชีพ เพราะต้องอบรมจากหน่วยงานรัฐเพิ่มเติมจึงจะได้รับการอนุมัติบัตรมัคคุเทศก์ซึ่งแข่งขันสูง และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ขณะที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์การศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมและการบริการ ส่วนใหญ่บุคลากรด้านนี้ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผ่านการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพและผ่านประสบการณ์การทำงานในด้านธุรกิจการบริการที่เน้นการปฏิบัติอย่างเข้มข้นเมื่อเทียบกับวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ผ่านกระบวนการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นในระยะเวลาสั้นๆ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้ประกอบการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมมากที่สุดคือจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะการปฏิบัติงานและการบริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบและสุขลักษณะของสถานประกอบการ และความรู้ทางวิชาชีพ

2.2) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แผนกต่างๆ ดังนี้

2.2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80 ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกต้อนรับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.89) อยู่ในระดับมาก

2.2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.75 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือพนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.78)

2.2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมสินค้าและการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) อยู่ในระดับมาก

2.2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือวัฒนธรรมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.07) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.04) อยู่ในระดับมาก

2.2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้ (ค่าเฉลี่ย 4.09) อยู่ในระดับมาก

2.2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก หรือคิดค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.13) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป

(Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3** เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.72) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.71) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ เรื่องการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

3.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหารในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.23) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.20) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.75) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่ม

ประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความต้องการของบุคลากรแผนกต่างๆ จำแนกตามประเทศ ผลการศึกษาพบ ดังนี้

1. ประเทศกัมพูชา ผลการศึกษาพบดังนี้

1.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.80) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.84) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.50) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.85) อยู่ในระดับมาก

1.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.55) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไปสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด

1.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.10) อยู่ในระดับมาก

1.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic

Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประเทศลาว ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.73) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80) อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาตนเองทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการจัดการและและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.70) อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ประเทศเมียนมาร์ ผลการศึกษาพบดังนี้

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุด 2 ด้าน ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.33) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สอง คือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน (ค่าเฉลี่ย 4.47) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ค่าเฉลี่ย 5.00) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และด้านที่สอง พนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้วยกันทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านถัดมาคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านสุดท้ายคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุดนั่นเอง

4. ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบดังนี้

4.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.68) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.60) อยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) อยู่ในระดับมาก

4.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.25) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.40) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.28) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ (ค่าเฉลี่ย 4.85) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.50) อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.80) อยู่ในระดับมากที่สุด

4.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ต้องการพัฒนาตนเองมีทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ (ค่าเฉลี่ย 4.90) อยู่ในระดับมากที่สุด

อนึ่ง ผลการศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ในธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม สามารถสรุปความต้องการสนับสนุนบุคลากรทางการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ได้ทั้งสิ้น 3 ด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ ผู้ประกอบการมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศจะส่งผลต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นการเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษให้พนักงาน จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้งการมีหลักสูตรอบรมระยะสั้นในสถานประกอบการกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม จึงเน้นการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การเชิญวิทยากรที่มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศทั้งจากสถานศึกษาชั้นนำในประเทศและวิทยากรเจ้าของภาษา ตลอดจนหัวหน้าแผนกงานที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือผ่านประสบการณ์การทำงานธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจากต่างประเทศเป็นผู้สอนและสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

2) ด้านคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆ 3 ประการ ดังนี้

2.1 ประการแรก คุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของการท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

2.2 ประการถัดมาคือ บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ กล่าวคือ พนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้ามากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย

2.3 ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้น ซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ทัดเทียมประเทศต่างๆ ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ยกตัวอย่างในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอกจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามพบว่าวัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมีขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น จะส่งผลทำให้ความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้ามพรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ การจะนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อจำกัด เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะยังไม่สามารถแข่งขันได้อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง

4. **ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4** เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน โดยให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว ซึ่งจากการสังเคราะห์ข้อมูลทั้งจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามในบทที่ 4-8 ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวและการบริการของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามได้ ดังต่อไปนี้

1. นโยบายเครือข่ายการพัฒนาในระดับองค์กร

เงื่อนไข

การจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพ Tourism and Hotel Professionals Consortium เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องเห็นความสำคัญในการยกระดับสมรรถนะของบุคลากรในประเทศให้มีทักษะที่หลากหลาย (Multi Skill) เพื่อให้เอื้อต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานในภูมิภาคอาเซียน

กลไก

ประเทศไทยควรจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือของการท่องเที่ยวและการโรงแรมอย่างมืออาชีพTourism and Hotel Professionals Consortium ในจังหวัดเขตเศรษฐกิจพิเศษ ดังนี้

1) เขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนมสร้างความเป็นมืออาชีพด้านวัฒนธรรมและชาติพันธ์

2) เขตเศรษฐกิจพิเศษเชียงรายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านสุขภาพและวัฒนธรรม

3) เขตเศรษฐกิจพิเศษหนองคายสร้างความเป็นมืออาชีพด้านอนุภาคลุ่มน้ำโขงและการขนส่ง

4) เขตเศรษฐกิจพิเศษมุกดาหารสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการขนส่ง

5) เขตเศรษฐกิจพิเศษตากสร้างความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวชายแดน

ข้อจำกัด

การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมนอกจากจะต้องมีองค์ความรู้ด้านวิชาการแล้วยังจำเป็นต้องใช้ทักษะการฝึกฝนเป็นสำคัญ ดังนั้นการแลกเปลี่ยนความรู้สำหรับบุคลากรจึงต้องใช้อุปกรณ์ที่ครบถ้วนและเพียงพอต่อการฝึกฝนสำหรับทั้ง 32 ตำแหน่งงาน อนึ่งปัจจุบันผู้ที่ผ่านการอบรมผู้ประเมิน MRA แม้ในประเทศไทยยังคงมีจำนวนจำกัด

2. นโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

เงื่อนไข

1) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงานนั้นเพื่อให้การอบรมมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง วิทยากรผู้ฝึกในการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะต้องมีประวัติการทำงานในโรงแรมในเครือนานาชาติเท่านั้น

2) จากข้อมูลเชิงปริมาณจากการแจกแบบสอบถามให้นักท่องเที่ยวประเมินสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยภาพรวม 4 ประเทศทำให้รัฐบาลไทยจำเป็นต้องเร่งให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลไก

1) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกงานต้อนรับในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกแม่บ้านในสมรรถนะหลักการรักษาและคงความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

3) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน และสมรรถนะทั่วไปการอ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

4) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มในสมรรถนะหลักการมีความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ และสมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ

5) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว ตัวแทนท่องเที่ยวในสมรรถนะหลักการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน สมรรถนะทั่วไปการดำเนินธุรกรรมทางการเงินและการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

6) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว บริษัททัวร์ในสมรรถนะหลักการการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัย สมรรถนะทั่วไปการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

7) การเร่งสนับสนุนให้มีการอบรมผู้ประเมินสมรรถนะ MRA ให้ครบทั้ง 32 ตำแหน่งงาน

ข้อจำกัด

8) การอบรมในแต่ละตำแหน่งงานจำเป็นต้องใช้เวลาหลายวัน ซึ่งผู้เข้าร่วมอบรมผู้ประเมินจึงจำเป็นต้องเตรียมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมแต่ละตำแหน่งงานค่อนข้างสูง

ข้อจำกัด

ถึงแม้ในแผนแม่บทว่าด้วยความเชื่อมโยงระหว่างกันในอาเซียน ค.ศ. 2025 ได้วิเคราะห์ความคืบหน้าในด้านความเชื่อมโยงระหว่างประชาชนสู่ประชาชนนั้นมีความคืบหน้าเป็นอย่างมากในการส่งเสริมความเข้าใจกันเกี่ยวกับสังคมและวัฒนธรรมภายในอาเซียน โดยมีการจัดหลักสูตรการเรียนเกี่ยวกับอาเซียน และการจัดทำเว็บไซต์เผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network-AUN) และการสนับสนุนการท่องเที่ยวภายในเอเซียน อย่างไรก็ดี ยังคงมีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างไรเสรีภายในอาเซียน เนื่องจากมีช่องว่างของการปฏิบัติภายในแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน กล่าวคือยังมีอุปสรรคทางด้านการเงิน อุปสรรคด้านการตัดสินใจ และอุปสรรคด้านการดำเนินงาน ซึ่งอาจเป็นเหตุผลที่แรงงานจะขาดแรงผลักดันในการอบรมเพื่อยกระดับสมรรถนะของตนก็เป็นได้

3. นโยบายต่อการวางแผนพัฒนาหลักสูตร

เงื่อนไข

1) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

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 ตำแหน่งงานนั้นจำเป็นจะต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อย่างเพียงพอ

5) รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะคณาจารย์ในฐานะผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ

6) สถานที่ในการดำเนินการโครงการ CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp จำเป็นต้องมีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ครบถ้วนและเพียงพอ ประกอบกับคณาจารย์ที่รับผิดชอบโครงการในแต่ละประเทศต้องดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่สนใจด้านการทำวิจัยด้านวัฒนธรรม เพื่อนำส่งที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการสามารถนำโจทย์วิจัยไปดำเนินการต่อที่ประเทศของตนได้

กลไก

1) การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมร่วมกัน ระหว่างประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามโดยบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการต่างประเทศ

2) โครงการ International Tourism and Hotel Coach the Coach Training

3) CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp เพื่อพัฒนาโจทย์วิจัยที่มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมอาเซียน ทั้งนี้กิจกรรมในการเข้าค่ายจะประกอบด้วย 1) กิจกรรมแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 2) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านภาษาระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 3) กิจกรรมแลกเปลี่ยนด้านประวัติศาสตร์ระหว่างประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 4) กิจกรรมเรียนรู้สิ่งที่ควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย 5) กิจกรรมแข่งขันเพื่อวัดสมรรถนะทั้ง 32 ตำแหน่งงานระหว่างตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย และ 6)

กิจกรรมสร้างโจทย์วิจัยร่วมกันระหว่างคณาจารย์และตัวแทนนักศึกษาจากประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ เวียดนาม และไทย

ข้อจำกัด

1) ถึงแม้รัฐบาลของประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม จะตระหนักถึงความสำคัญของการยกระดับสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในฐานะที่เป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ของประเทศ แต่รัฐบาลของประเทศนั้นๆ อาจมีงบประมาณไม่เพียงพอในการเดินทางมาร่วมประชุมเพื่อร่วมร่างหลักสูตร

2) สถาบันการศึกษาในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนามที่สนใจจะเข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษานานาชาติมีปฏิทินการเปิด ปิดภาคการศึกษาไม่ตรงกัน

3) สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมในประเทศไทย ประเทศกัมพูชา ประเทศลาว ประเทศเมียนมาร์ และประเทศเวียดนาม ควรมีการประเมินสมรรถนะของนักศึกษาใน 6 ตำแหน่งงาน ผ่านกระบวนการฝึกงานโดยผู้บังคับบัญชาจากสถานประกอบการและอาจารย์นิเทศร่วมวิพากษ์การประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับสมรรถนะจุดแข็ง จุดอ่อนของนักศึกษาอย่างแท้จริง

4) สมรรถนะแต่ละตำแหน่งงานมีตัวสมรรถนะย่อยเป็นจำนวนมาก ทำให้การประเมินสมรรถนะของนักศึกษาที่ฝึกงานแต่ละสถานประกอบการจำเป็นต้องใช้เวลามาก ทำให้สถาบันการศึกษาต้องจัดสรรงบประมาณสำหรับนิเทศงานนักศึกษาฝึกงานในสัดส่วนที่สูงขึ้น

5) การเข้ารับการอบรมลักษณะ on the job training คณาจารย์จำเป็นต้องพักในโรงแรมที่มีอัตราบริการสูง ในขณะที่สามารถเบิกจ่ายได้จริงในอัตราที่ต่ำ ทำให้คณาจารย์ในสังกัดที่มีงบประมาณน้อยไม่สามารถเข้าร่วมในโครงการได้ จึงอาจทำให้เกิดการยกระดับสมรรถนะที่ไม่ทั่วถึง

6) ประเทศที่ไม่ได้บรรจุรายวิชาวิจัยไว้ในหลักสูตร จึงทำให้คณาจารย์ประเทศนั้นไม่เห็นความสำคัญในการผลักดันให้นักศึกษาได้ค้นคว้าวิจัยวัฒนธรรมของอาเซียน ผลกระทบถัดมาคืออาเซียนไม่สามารถสร้างความร่วมมือในด้านความเข้าใจกันในด้านวัฒนธรรมอาเซียนไปพร้อมกันได้เหมือนกัมพูชา

10.2 อภิปรายผล

การศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา ผลการศึกษาพบว่า

1.1) หลักสูตร พบว่า หลักสูตรเน้นการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องต่อความต้องการเรียนของนักเรียน นักศึกษาและสอดคล้องกับสภาพด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในบริบทสังคมของประเทศตนเอง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือผลิตบุคลากรให้กับทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนในประเทศเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นหลัก

1.2) กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า มีกระบวนการออกแบบรายวิชาทั้งภาคทฤษฎีที่มีความจำเป็นต่อนักศึกษาสำหรับการลงสู่ภาคปฏิบัติในสถานที่จริงโดยการสร้างกิจกรรมต่างๆที่

เหมาะสมกับรายวิชาเรียน และมีรายวิชาภาคปฏิบัติที่เป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ (ตติยาพร จารุมณีรัตน์, 2554) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่องการบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์และบรูไน จากการศึกษาพบว่า นโยบายการบริหารภาคการศึกษาของรัฐบาลประเทศสิงค์โปร์ซึ่งเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการพัฒนาสู่การเป็น World Class University ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งนี้หลักสูตรเห็นความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานได้ในสถานประกอบการได้ในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ โดยมีชั่วโมงการฝึกปฏิบัติงานมีระยะเวลา 2 เดือน- 6 เดือน และในประเทศไทยเอง หลักสูตรมีรายวิชาฝึกภาคสนามและวิชาปฏิบัติเพิ่มทักษะทางวิชาชีพ เช่น การปฏิบัติการทางการท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ ศิลปะการประกอบอาหารและวิชาการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ทั้งในหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรปริญญา ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับ (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณและคณะ, 2558) ที่ให้ข้อเสนอแนะจากการอภิปรายผลการวิพากษ์ของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจากภาคการศึกษาว่า ควรเพิ่มโอกาสในการฝึกทักษะการทำงานของนักศึกษาผ่านการฝึกงานในสถานประกอบการที่มีศักยภาพอีกด้วย

1.3) ด้านอาจารย์ผู้สอน พบว่า นอกจากคณาจารย์ในหลักสูตรเป็นผู้สอนแล้ว ยังพบว่ามีการเชิญวิทยากรผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาเป็นวิทยากรในการสอนให้กับนักศึกษา โดยเฉพาะวิทยากรจากธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมนัส ชัยสวัสดิ์ (2005) ให้ข้อเสนอแนะว่าหลักสูตรควรให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมในการสอนและถ่ายทอดประสบการณ์ เช่น มัคคุเทศก์มืออาชีพจากบริษัทท่องเที่ยวชั้นนำของในแต่ละประเทศ เชฟผู้เชี่ยวชาญในการประกอบอาหารจากต่างประเทศ เช่น ประเทศญี่ปุ่นและประเทศฝรั่งเศส เป็นอาจารย์ผู้สอนวิชาศิลปะการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

1.4) เครือข่ายและความร่วมมือกับสถานประกอบการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม พบว่าหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสร้างเครือข่ายทางวิชาการกับต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรระดับปริญญาที่สร้างเครือข่ายผ่านการร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมสัมมนาวิชาการทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ ขณะที่ระดับอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมเน้นกระบวนการสร้างเครือข่ายผ่านภาคธุรกิจเพื่อร่วมมือในการรับนักศึกษาเข้าไปฝึกงานและเกิดการแลกเปลี่ยน ตลอดจนการเชื้อเชิญภาคธุรกิจให้เข้ามาเป็นอาจารย์ผู้ช่วยสอนควบคู่ไปกับอาจารย์ประจำหลักสูตร มากไปกว่านั้นคือการหาแหล่งทุนในการสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนให้กับนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ (สุทธินันท์ พรหมสุวรรณและคณะ, 2558) ที่ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ววิเคราะห์ได้ว่า วิทยาลัยอาชีวศึกษาควรปรับปรุงอุปกรณ์และสื่อเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องให้ใช้งานได้ดีอยู่เสมอและทันต่อความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทั้งนี้ในสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV ควรมีการปรับปรุงห้องปฏิบัติการด้านอาหาร สถานประกอบการโรงแรมในสถานศึกษา ห้องซักรีด ห้องอาหาร เป็นต้น

1.5) ด้านภาษาและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตรมีการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพ สอดคล้องกับข้อสรุปเป็นข้อเสนอแนะจากงานวิจัยของ (โฉมยง โต๊ะทอง, 2544) ว่าสถาบันการศึกษาควรมีนโยบายให้จัดการเรียนการสอนในรา

วิชาต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษในเบื้องต้นอาจเริ่มจากวิชาที่สำคัญก่อน ทั้งนี้ผู้สอนในกลุ่มประเทศ CLMV ควรให้ความสำคัญด้านทักษะทั้งภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ โดยผ่านการใช้ เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น นอกจากนี้สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ในการสอนบางรายวิชาเป็นเอกสารประกอบการสอนที่เป็นตำราภาษาอังกฤษด้วย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาให้กับนักศึกษา

1.6) การวัดและประเมินผล พบว่า หลักสูตรเน้นการประเมินผลจากการเรียนภาคทฤษฎีร่วมกับการประเมินจากภาคปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน จิตพิสัย และวัดผลจากการสอบวัดความรู้จากกลางภาคและปลายภาค

การประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม โดยประเมินจากผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) ผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment)

2.1.1) ความรู้ (Knowledge) จากการสัมภาษณ์พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในด้านความรู้ในระดับปานกลาง เพราะปัจจุบันแม้บุคลากรส่วนใหญ่จะไม่ได้สำเร็จการศึกษาขั้นสูงทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในหลักสูตรระดับปริญญา แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งได้รับจากหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นทั้งจากหน่วยงานภาครัฐและสถานศึกษาซึ่งจัดการเรียนการสอนให้กับบุคลากรทั้งด้านภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ แต่เมื่อเทียบกับพนักงานที่จบด้านการศึกษาในระดับปริญญายังพบว่ายังต้องจัดอบรมด้านความรู้ให้กับพนักงานอยู่ค่อนข้างมาก เพราะพนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่ขาดการฝึกประสบการณ์การทำงานในสถานที่ทำงานจริงก่อนเข้าทำงานกับภาคธุรกิจ ด้วยเหตุนี้บทเรียนที่ผ่านมาธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามจึงดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมรับการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้กับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำหรือจัดอบรมภายในองค์ของตนเอง

2.1.2) ทักษะ (Skill) จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ประกอบการหรือผู้บังคับบัญชาในธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อพิจารณาโดยจำแนกพนักงานในบริษัทนำเที่ยว และพนักงานในธุรกิจโรงแรมพบว่า ผู้บังคับบัญชาในบริษัทนำเที่ยวพึงพอใจสำหรับบุคลากรทางการท่องเที่ยวมาก โดยเฉพาะทักษะความสามารถทางด้านวิชาการ ทักษะการให้บริการนำเที่ยว ความสามารถในเรื่องการจัดการเวลา จิตบริการ ความสามารถในการบริการนำเที่ยว และความสามารถในการแก้ไขปัญหาขณะทำงานได้อย่างมีไหวพริบ ส่วนผู้บังคับบัญชาในธุรกิจโรงแรมพึงพอใจพนักงานในระดับมาก โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีม การมีจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า และการปฏิบัติตามกฎระเบียบและสุขอนามัยในสถานปฏิบัติงาน

2.1.3) คุณสมบัติของบุคลากร (Attribute) จากการศึกษาพบว่าในธุรกิจท่องเที่ยวพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่ทำงานในบริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามไม่ได้สำเร็จการศึกษาโดยตรงทางด้านหลักสูตรการท่องเที่ยว การจัดการท่องเที่ยว หรือการบริหารธุรกิจท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีคุณวุฒิด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น แต่ผ่านการทดสอบและอบรม

บัตรมัคคุเทศก์จากการจัดอบรมของรัฐ ดังนั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวเหล่านี้แม้จะมีใบประกอบวิชาชีพมัคคุเทศก์หรือบัตรประจำตัวมัคคุเทศก์ที่ออกโดยรัฐ แต่เมื่อเข้าสู่การทำงานในวิชาชีพท่องเที่ยวแล้วพบว่า พนักงานเหล่านี้ขาดทักษะเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการนันทนาการขณะนำเที่ยว ทั้งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศใดประเทศหนึ่งเท่านั้น แต่ปัญหานี้พบว่าเป็นปัญหาร่วมที่ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามกำลังเผชิญร่วมกัน เหตุที่คุณสมบัติของบุคลากรทางการท่องเที่ยวได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะนักศึกษาในหลักสูตรการท่องเที่ยวหลายแห่งในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษาไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์เพื่อประกอบวิชาชีพ เพราะต้องอบรมจากหน่วยงานรัฐเพิ่มเติมจึงจะได้รับการอนุมัติบัตรมัคคุเทศก์ซึ่งแข่งขันสูง และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ขณะที่บุคลากรในธุรกิจโรงแรม ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจระดับมาก เนื่องจากสถานการณ์การศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมและการบริการ ส่วนใหญ่บุคลากรด้านนี้ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ผ่านการฝึกปฏิบัติทางวิชาชีพและผ่านประสบการณ์การทำงานในด้านธุรกิจการบริการที่เน้นการปฏิบัติอย่างเข้มข้นเมื่อเทียบกับวิชาชีพมัคคุเทศก์ โดยเฉพาะหลักสูตรอาชีวศึกษาและหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ผ่านกระบวนการเรียนที่เน้นการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นในระยะเวลาสั้นๆ ทั้งนี้สิ่งที่ผู้ประกอบการพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงแรมมากที่สุดคือจิตบริการ การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ทักษะการปฏิบัติงานและการบริการอย่างมืออาชีพ การปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบและสุขลักษณะของสถานประกอบการ และความรู้ทางวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยแบบสหวิทยาการ เรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง (ปัณณทัต กัลยา และคณะ, 2558) พบว่าผู้บริหารซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงานในด้านพุทธพิสัยคือความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย ด้านจิตพิสัยคือความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้เหมือนกันทุกแผนก ส่วนด้านทักษะพิสัยคือ งานส่วนหน้ามุ่งเน้นในความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารงานแม่บ้านต้องการบุคลากรที่มีความเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้น รู้จักกาลเทศะและผู้บริหารงานบริการอาหารและเครื่องดื่มมุ่งเน้นความสามารถในการส่งเสริมการบริการ การขายสินค้าและการต้อนรับ และนอกจากคุณสมบัติข้างต้นแล้ว ผู้บริหารได้ให้ข้อคิดว่า พนักงานควรมีความรู้ตามตำแหน่งงาน มีภาษาดี บุคลิกภาพดี และเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรมร่วมด้วย ทั้งยังสอดคล้องกับ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2560) ที่วิเคราะห์จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างผู้ประกอบการและหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ธุรกิจโรงแรมในจังหวัดจันทบุรี ร่วมกันวิเคราะห์สภาวการณ์ปัจจุบันทุนมนุษย์ของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้ง 4 แผนก พนักงานมีสมรรถนะอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มของผู้ประกอบการ และหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ว่าสมรรถนะการทำงานของพนักงานมีความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในบางประเด็นอยู่แล้ว

2.2) ประเมินโดยลูกค้า (Customer Assessment) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม แผนกต่างๆ ดังนี้

2.2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกต้อนรับมากที่สุดคือ ด้านความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการของพนักงานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2560) ได้วิเคราะห์การรับรู้สมรรถนะของพนักงานโรงแรม จังหวัดจันทบุรีในมุมมองของผู้ใช้บริการมีการรับรู้สมรรถนะของพนักงานแผนกส่วนหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือ พนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป สอดคล้องกับ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2560) ได้วิเคราะห์การรับรู้สมรรถนะของพนักงานโรงแรม จังหวัดจันทบุรีในมุมมองของผู้ใช้บริการมีการรับรู้สมรรถนะของพนักงานแผนกแม่บ้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุด คือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม อยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมสินค้าและการบริการ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2560) ได้วิเคราะห์การรับรู้สมรรถนะของพนักงานโรงแรม จังหวัดจันทบุรีในมุมมองของผู้ใช้บริการมีการรับรู้สมรรถนะของพนักงานแผนกผลิตอาหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2.2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจเกี่ยวกับแผนกอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด คือวัฒนธรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ (สิทธิชัย ศรีเจริญประมง, 2560) ได้วิเคราะห์การรับรู้สมรรถนะของพนักงานโรงแรม จังหวัดจันทบุรีในมุมมองของผู้ใช้บริการมีการรับรู้สมรรถนะของพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

อย่างไรก็ตามในการศึกษาภาพรวมของบุคลากรทางด้านโรงแรมนั้น (เอมภิกา ไทยกรณ์, 2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะของพนักงานบริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประเมินโดยนักท่องเที่ยวพบว่าพนักงานบริการโรงแรมมีสมรรถนะในการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากในทุกๆด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้/ความสามารถทั่วไป และด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร

2.2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุด คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติเบื้องต้นได้อยู่ในระดับมาก

2.2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวพึงพอใจอยู่ในระดับมาก พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่นักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวมากที่สุดคือ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม ผลการศึกษาพบว่า

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า ต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ผลการศึกษาพบว่าภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกแม่บ้านในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือ เรื่องการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (หริรักษ์ จันทิมะ, 2018) ที่ศึกษาความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาตนเองของพนักงานแม่บ้านโรงแรมนั้น ประเด็นที่ 1. โรงแรมต้องจัดฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะกับงาน บุคลิกภาพในด้านสติปัญญา การวิเคราะห์ ความมีเหตุผล และแรงจูงใจ ส่วนบุคลิกภาพภายนอก ด้านการวางตน การแต่งกาย กิริยาท่าทาง ประเด็นที่ 2. การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติ เช่น สุขอนามัย และความปลอดภัย ความรู้เกี่ยวกับห้องพักและเตียง การทำความสะอาด ประเด็นที่ 3. การฝึกอบรมพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และงานแม่บ้านโรงแรม ได้แก่ ทักษะด้านการทำความสะอาด และทักษะที่เกี่ยวกับคน เช่น การทำงานเป็นทีม มนุษยสัมพันธ์ และประเด็นที่ 4. การให้ความสำคัญกับทัศนคติของพนักงาน ทัศนคติการบริการ การคิดบวก การเข้าใจผู้อื่น รวมทั้งความรู้เรื่องวัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกผู้ผลิตอาหารในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว

เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการสูงสุดอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้จากการวิจัยเรื่องศักยภาพหลักของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (อนุสรณ์ ประยุกตินิวัฒน์, 2556) ได้กล่าวถึงความต้องการเติมเต็มศักยภาพในหลักสูตรฝึกอบรมและติดตามผลของพนักงานโรงแรมโนโวเทล ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 5 ด้านได้แก่ การฝึกอบรมภาษาอังกฤษ การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมทักษะการบริการ การฝึกอบรมบุคลิกภาพ การฝึกอบรมความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และการติดตามผล ตามลำดับ

3.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว ในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับ (Uthairat, A 2006) ที่ทำการศึกษาสมรรถฐานในอาชีพมัคคุเทศก์จากการสำรวจจากมัคคุเทศก์มี 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ ความสามารถที่ปฏิบัติได้ และการใช้จิตวิทยา

3.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวตามกรอบอาเซียนของกลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ สูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้สูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาความต้องการของบุคลากรแผนกต่างๆ จำแนกตามประเทศผลการศึกษาพบ ดังนี้

1. ประเทศกัมพูชา ผลการศึกษาพบดังนี้

1.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

1.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

1.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านงานธุรการทั่วไปสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

1.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาด้านการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไปมากที่สุดอยู่ในระดับมาก

1.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติความปลอดภัยและสุขอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ประเทศลาว ผลการศึกษาพบดังนี้

2.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

2.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านภาคปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องใช้ภายในครัวอยู่ในระดับมากที่สุด

2.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด

2.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาตนเองทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการจัดการและและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด

3. ประเทศเมียนมาร์ ผลการศึกษาพบดังนี้

3.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะมากที่สุด 2 ด้าน ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการบริการและสินค้าบริการ และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.2) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการพูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.3) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สอง คือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มอยู่ในระดับมากที่สุด

3.4) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ และด้านที่สอง พนักงานต้องการพัฒนาด้านการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด

3.5) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้วยกันทั้งสิ้น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านถัดมาคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านสุดท้ายคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้อยู่ในระดับมากที่สุดนั่นเอง

4. ประเทศเวียดนาม ผลการศึกษาพบดังนี้

4.1) แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะสูงสุดคือการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

4.2) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

4.3) แผนกผู้ผลิตอาหาร (Food Production) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด

4.4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือพนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านการรักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าพนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด

4.5) กลุ่มอาชีพธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการยกระดับสมรรถนะด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความ

หลากหลายทางสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า พนักงานต้องการพัฒนาสูงสุดทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด

4.6) กลุ่มอาชีพบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) พบว่าในด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) พนักงานต้องการพัฒนาด้านการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคมสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ต้องการพัฒนาตนเองมีทั้งสิ้น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านแรกคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการนำเสนอสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และด้านที่สองคือ พนักงานต้องการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้อยู่ในระดับมากที่สุด

อนึ่ง ผลการศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) ในธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรม สามารถสรุปความต้องการสนับสนุนบุคลากรทางการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้ประกอบการในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ได้ทั้งสิ้น 3 ด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ กล่าวคือ ผู้ประกอบการมุ่งพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเป็นหลัก รองลงมาคือภาษาต่างประเทศอื่นๆ เนื่องจากภาษาต่างประเทศมีความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ซึ่งหากบุคลากรทางการท่องเที่ยวขาดความรู้ด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศจะส่งผลต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ และเป็นเรื่องยากสำหรับการบริการอย่างมีประสิทธิภาพตามที่นักท่องเที่ยวคาดหวัง ดังนั้นการเพิ่มทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษให้พนักงาน จึงมีความจำเป็นในอันดับต้นๆในการจะยกระดับศักยภาพของพนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวสามารถดำรงอยู่ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคส่วนต่างๆได้อย่างมั่นคง ด้วยเหตุนี้บ่อยครั้งการมีหลักสูตรอบรมระยะสั้นในสถานประกอบการกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม จึงเน้นการอบรมด้านภาษาต่างประเทศ การเชิญวิทยากรที่มีความรู้ด้านภาษาต่างทั้งจากสถานศึกษาชั้นนำในประเทศและวิทยากรเจ้าของภาษา ตลอดจนหัวหน้าแผนกงานที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศหรือผ่านประสบการณ์การทำงานธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมจากต่างประเทศเป็นผู้สอนและสร้างสื่อการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับพนักงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมมากขึ้น ซึ่งหลักการดังกล่าวถือเป็นช่องทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

2) ด้านคุณภาพการบริการ พบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการหลักๆ 3 ประการ ดังนี้

2.1 ประการแรก คุณภาพด้านการบริการที่ดี บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อมอบการบริการที่ดีแก่กลุ่มนักท่องเที่ยว เพราะหากคำนึงถึงเงื่อนไขดังกล่าวจะช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของคนในชาติ ประเทศ และ/หรือองค์กรออกมาดี โดยนัยนี้ถือเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญที่จะสะท้อนความมีมารยาทและความสุภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งในบริบทของ

การท่องเที่ยวถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดึงดูดกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี (ซึ่งหนึ่งในกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการบริการแบบนี้คือกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย)

2.2 ประการถัดมาคือ บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะต้องคำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจ กล่าวคือ พนักงานที่มีทักษะการบริการที่ดีจะสามารถช่วยยกระดับกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้บริการมีความสุขและรู้สึกพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้นอีกทั้งยังมีส่วนโน้มน้าวให้ลูกค้าเกิดการใช้จ่ายที่สูงขึ้นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานในร้านอาหารหากใส่ใจและให้การบริการที่อบอุ่นแก่ลูกค้าก็ยิ่งดูเป็นการกระตุ้นกลุ่มลูกค้าให้เกิดการซื้อสินค้ามากกว่าการให้บริการที่เชื่องช้า แยกหน้าที่การทำงาน และการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน ยิ่งไปกว่านั้น การบริการที่ดีอาจเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ และเกิดการบอกปากต่อปาก ซึ่งอาจทำให้ธุรกิจได้กลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้กลุ่มผู้ใช้บริการรายใหม่เกิดขึ้น ด้วยเหตุนี้การบริการที่ดีหรือการบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นประโยชน์ในเชิงการบริหารจัดการธุรกิจ ขณะเดียวกันความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป็นเรื่องที่สามารถบริหารจัดการได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับความรู้สึกไม่พอใจ ซึ่งแน่นอนว่าบุคลากรที่ทำหน้าในส่วนหน้า (front of the house) ที่คอยมีหน้าที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าจะต้องรับมือกับสถานการณ์จริง เช่น คำร้องทุกข์ คำติชม ตลอดจนอารมณ์ความรู้สึกของลูกค้ามากกว่าบุคลากรที่อยู่เบื้องหลังของงาน (back of the house) ที่ต้องเผชิญหน้ากับปัญหาดังกล่าวน้อยมากหรือแทบจะไม่ได้ต้องรับมือเลย

2.3 ประการสุดท้าย ในยุคที่นักท่องเที่ยวหรือกลุ่มลูกค้าคาดหวังการบริการที่ดีนั้นซึ่งเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนได้รับการอบรมสั่งสอนมาจากประสบการณ์ที่บ้าน ดังนั้นการท่องเที่ยวในต่างประเทศเพื่อได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพก็จึงเป็นเรื่องที่พึงได้รับเฉกเช่นที่บ้านเช่นกัน ในทางปฏิบัติ หัวใจที่สำคัญที่สุดสำหรับการบริการคือการมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมการบริการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยแท้จริงแล้ว มาตรฐานการบริการระดับชาติมักจะมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม เพื่อให้ทัดเทียมประเทศต่างๆ ตลอดจนสามารถแข่งขันด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างสมบูรณ์แบบ ยกตัวอย่างในกรณีของประเทศสิงคโปร์และประเทศพบว่า วัฒนธรรมการบริการได้ถูกพัฒนาผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กลยุทธ์ในการเลือกทำเลที่ตั้งผสมผสานกับมาตรการด้านการศึกษาหรือการฝึกอบรมในระดับต่างๆทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและสถาบันการศึกษาภาคเอกชนตลอดจนระดับชาติ แต่ในบริบทสังคมประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามพบว่าวัฒนธรรมการบริการจะพัฒนาผ่านระบบการฝึกอบรมเป็นหลักซึ่งเป็นระดับที่พนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าถึงได้ ทั้งพนักงานใหม่และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ดังนั้น คุณภาพการบริการถือเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวพึงมี ขณะเดียวกันก็เป็นสมรรถนะเฉพาะวิชาชีพที่พึงให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เพราะถ้าหากบุคลากรดังกล่าวขาดคุณสมบัติข้างต้น จะส่งผลทำให้ความมั่นใจและไม่สามารถให้บริการที่มีคุณภาพแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวและลูกค้าได้

3) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นทักษะที่มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการภาคส่วนในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพื่อประยุกต์ความรู้ความเข้าใจทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในฐานะเครื่องมือในการสนับสนุนด้านการตลาด ด้านการบริหารจัดการการเงิน และการปฏิบัติการข้าม

พรมแดนอุตสาหกรรมต่างๆได้กับทุกระดับ การจะนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อม (SMEs) ยังคงมีข้อจำกัด เพราะแม้จะนำมาใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ยังคงไม่สามารถแข่งขันกับบรรษัทข้ามชาติขนาดใหญ่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการให้การยอมรับและความเชื่อมั่นจากกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการผ่านระบบการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketing) ในทางปฏิบัติ แม้จะยังไม่สามารถแข่งขันได้อย่างน้อยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดย่อมก็ถือเป็นการยกระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้ธุรกิจยังคงดำรงอยู่สำหรับพนักงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานอาวุโส ยิ่งจักต้องเพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพราะมีความสำคัญต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะอยู่แผนกส่วนหน้าหรือส่วนหลังของธุรกิจการบริการจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญและสามารถใช้การได้เป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนและวิทยาลัยก็ควรเพิ่มสมรรถนะด้านระบบสารสนเทศให้กับผู้เรียนให้มากเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาที่เข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาเดิมที่ศึกษาอยู่แล้ว ที่วางแผนจะเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยิ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้อย่างมีคุณค่านั่นเอง

10.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรทำงานวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการเคลื่อนย้ายแรงงานในกลุ่มประเทศอาเซียน
2. ควรทำงานวิจัยเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ระบบบทเรียนออนไลน์แบบเปิดเพื่อมหาชน (Massive Open Online Course) ในการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม
3. ควรทำงานวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการตั้งศูนย์การสร้างความเป็นมืออาชีพในเขตเศรษฐกิจพิเศษ
4. ควรทำงานวิจัยเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้ในการทำโครงการ CLMVT Tourism and Hotel MRA Camp
5. ควรทำงานวิจัยเรื่องแนวทางการลดภาวะสมองไหลของแรงงานฝีมือด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของไทย
6. ควรทำงานวิจัยเรื่องแนวทางในการสอดแทรกความเป็นวัฒนธรรมอาเซียนในคำอธิบายรายวิชาที่บรรจุในหลักสูตรการท่องเที่ยวและโรงแรม ทั้งในประเทศไทย กัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม
7. ควรทำงานวิจัยเรื่องรูปแบบในการดำเนินโครงการสหกิจนานาชาติด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประเทศไทย กัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม

10.4 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม อย่างไรก็ตามคณะผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณเฉพาะประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และ

เวียดนาม เท่านั้น ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีข้อจำกัดในแง่ของการนำความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศไทยมาเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในเชิงสถิติได้

2. อนึ่งเนื่องด้วยกำหนดการเก็บข้อมูลยังในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม เป็นช่วงปิดภาคการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาทำให้ข้อมูลเชิงปริมาณสามารถเก็บแบบสอบถามได้เฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีและดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Informal Interview) สำหรับอาจารย์ผู้สอน เท่านั้น

3. สำหรับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ว่าด้วยการประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม ของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีวิจัยโดยใช้แบบสอบถามที่เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวมีต่อสมรรถนะของบุคลากรการท่องเที่ยวและโรงแรมใน 6 แผนก จากนั้นดำเนินการเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณเฉพาะประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม เท่านั้น ทำให้ประเทศไทยเองยังขาดข้อมูลเชิงปริมาณที่เป็นผลประเมินความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรการท่องเที่ยวและโรงแรมของประเทศไทยใน 6 แผนก จึงไม่สามารถนำข้อมูลเชิงปริมาณมาเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในเชิงสถิติได้

4. นอกจากนี้สำหรับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม คณะผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณเฉพาะประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์และเวียดนาม เท่านั้น ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีข้อจำกัดในแง่ของการนำความระดับความต้องการของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและโรงแรมที่มีต่อการพัฒนาสมรรถนะของตนเองในประเทศไทยมาเปรียบเทียบกับประเทศอื่นๆ ในเชิงสถิติได้

บรรณานุกรม

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2557. **สรุปรายงานทบทวนนโยบายการค้าของเมียนมาร์จัดทำโดยสำนักเลขาธิการฯ WT/TPR/S/293 (21 January 2014)**. เข้าถึงจาก http://www.thaiwto.com/PDFfiles/TPR/Myanmar%202.pdf.

กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์. 2555. **คู่มือการค้าและการลงทุน สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์.**กรุงเทพฯ: สำนักข่าวพาณิชย์ กรมส่งเสริมการส่งออก.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2555. **ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับ คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่งงาน**. เข้าถึงจาก http://www.senate.go.th/w3c/senate/pictures/comm/52/lawguide/law8/8.%20ASEAN%20MRA%20%E0%B8%88%E0%B8%B2%E0%B8%81%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%97%E0%B9%88%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7.pdf

การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน. 2556. **ราชอาณาจักรกัมพูชา (Kingdom of Cambodia)**. เข้าถึงจาก http://www.thaiaec2013.com/download/asean_pavillion/Cambodia.pdf

การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน. 2556. **สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ (The Republic of the Union of Myanmar)**. เข้าถึงจาก http://www.thaiaec2013.com/view/Republic-of-the-Union-of-Myanmar/

การประชุมอนาคตเศรษฐกิจไทย ภายใต้ประชาคมอาเซียน. 2556. **สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม (The Socialist Republic of Vietnam)** เข้าถึงจาก http://thaiaec2013.com/view/Socialist-Republic-of-Vietnam

โกวิทย์ พลหาญ. 2556. **การเลือกประเทศในกลุ่ม CLMV สำหรับการเคลื่อนย้ายส่วนการผลิตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไทย**. วิทยานิพนธ์, วศ.ม., (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ขจรศักดิ์ ศิริมัย, นงลักษณ์ ทองนาค, วิหาร ดีปัญญา และแสงเดือน พุทธัง. 2554. **การประเมินสมรรถนะ (Competency Assessment)**. โครงการวิจัยสถาบัน: การพัฒนาระบบสมรรถระเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ดวงเดือน ตันติเวชกุล. 2558. การเปิดเสรีในกรอบของอาเซียนด้านการท่องเที่ยวที่ไทยต้องเผชิญ: กรณีศึกษาผู้ประกอบการนำเที่ยวและวิชาชีพมัคคุเทศก์ในประเทศไทย. **วารสารปาริชาตมหาวิทยาลัยทักษิณ**, 28(1), หน้า 77-97.

ทิศนา แขมมณี. 2551. **14 วิธีสอนสำหรับครูมืออาชีพ**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

นวลน้อย ตรีรัตน์ และคณะ. 2555. **เศรษฐกิจ การค้า การลงทุนในพม่า**. กรุงเทพฯ:สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และธนาคารไทยพาณิชย์.

นภัสนันท์ วินิจวรกิจกุล. 2558. การพัฒนาฐานข้อมูลบุคลากรการท่องเที่ยวจากข้อมูลสถาบันอุดมศึกษา. **วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ**, คณะวิทยาการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 11(2), หน้า 4-24.

นรุตม์ เจริญศรี. 2553. ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภาคลุ่มน้ำโขง.**จุลสารความมั่นคงศึกษา ฉบับที่ 86**. กรุงเทพฯ: สำนักข่าวกรองแห่งชาติ.

นิติธร ปิลวาสน์. 2557. **สอนลูกเรื่องความตระหนักรู้ทางสังคม (Social Awareness)**. เข้าถึงจาก http://taamkru.com/th/สอนลูกเรื่องความตระหนักรู้ทางสังคม/

ฝ่ายวิจัยธุรกิจ. 2555. **สปป.ลาว...โอกาสในการลงทุนธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่เกี่ยวเนื่อง.** กรุงเทพฯ: ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.

ภูษณิศา นันตยุ. 2554. **ราชอาณาจักรกัมพูชา**. เข้าถึงจาก http://www.opsmoac.go.th/download/BOFAA/combodia54.pdf

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2555. **2012-2017 Tourism and Travel Related Services Strategic Plan – Responding to ASEAN Services Liberalization**. เข้าถึงจาก http://msi.citu.tu.ac.th/th/research/research_detail/2012-2017-tourism-and-travel-related-services-strategic-plan-responding-to-asean-serviceslibera lization

รงค์ บุญสวยขวัญ. 2554. การจัดการทางสังคม: สังเคราะห์แนวคิดเพื่อการอธิบายการจัดการกลุ่มองค์กรประชาชนในสังคมชนบทไทย. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 3(2), 167-200.

วรวุฒิ จันทร์มุด. 2557. **การศึกษาประสิทธิภาพการใช้ปัจจัยการผลิตของประเทศในกลุ่มประเทศ CLMV (กัมพูชา ลาว พม่า เวียดนาม)**. วิทยานิพนธ์, ศ.ม., (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วันวลิต ธารไทรทอง. 2555. **รูปแบบการพัฒนาทางเศรษฐกิจของเวียดนามและความยั่งยืน**. เข้าถึงจาก http://www.thai-aec.com/337#more-337

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. **โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน รายงานศึกษาฉบับสมบูรณ์.** สืบค้นเมื่อ19 ตุลาคม 2560,จากhttp://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads /pdf/5._bththii_1_bthnam.pdf.

สุรสิทธิ์ แก้วงามอมตะ. 2556. **Diamond Model**. เข้าถึงจาก http://phraeindustry.com/Diamond%20Model.html

สยามรัฐ. 2557. **ชูธงเมืองไทยฮับ MICE ของ AEC พาณิชย์จับ สสปน. ผลักดันเต็มที่**. เข้าถึงจาก http://aseanwatch.org/2014/05/29/ชูธงเมืองไทยฮับ-mice-ของ-aec-พาณ/

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.2558. **เขตเศรษฐกิจพิเศษในประเทศไทย.** เข้าถึงจาก http//www.nesdb.go.th/esdps/Power%20point%20 เขตเศรษฐกิจพิเศษในประเทศไทย.pdf

สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงย่างกุ้ง. 2556. **กฎระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนจากต่างประเทศ (ปี ค.ศ. 2013)**. เข้าถึงจาก http://www.thaiembassy.org/yangon/th/bussiness/2341/38474-สรุปสาระของคำสั่งหมายเลข-12013-และ-112013.html.

สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า.2559. ขุมพลังเศรษฐกิจแห่งใหม่ของโลกและเอเชีย. **วารสาร สนค.,** กระทรวงพาณิชย์, 6(59), หน้า 1-12.

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน). 2556. **ยุทธศาสตร์ความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจของ สพพ. กับสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ระหว่างปี 2557-2560**. กรุงเทพฯ: สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน).

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป.). **ระบบบริหารราชการของราชอาณาจักรกัมพูชา**. นนทบุรี: กรกนกการพิมพ์.

อานุสอน ดวงโสวัด. 2554. **เรื่องการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากรองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว**. วิทยานิพนธ์, บธ.ม., (การจัดการทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยบูรพา.

Asian Development Bank. 2017. **Tourism Sector Assessment, Strategy, and Road Map for Cambodia, Lao People's Democratic Republic, Myanmar, and Vietnam (2016-2018)**. Mandaluyong City, Philippines: Asian Development Bank.

ASEAN Secretariat. 2014. **GDP of CLMV Countries**. Retrieved June 22, 2017 from http://www.asean.org/images/2015/January /asean_statistic/Table%2031%20-%20ASEAN% 20TIS%20by%20AMS.pdf

ASEAN Secretariat. 2015. **International Arrivals and Domestic Visitors**. Retrieved June 22, 2017 from http://www.asean.org/images/2015/february/asean_statistic/Table%2028.pdf

Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority. 2013. **The Australian Curriculum Civics and Citizenship: Scope and sequence**. The Australian Curriculum. Retrieved June 15, 2017 from http://www.australiancurriculum.edu.au/australian%20curriculum.pdf?Type=0&s=CNC&e=ScopeAndSequence

BOP Consulting. 2010. **Mapping the Creative Industries: A Toolkit**. England: The British Council.

Bucciarell, Manuela. 2010. **Operationalizing Gender Aspects in the Creative Industries Support Programme.** Cambodia: United Nations.

Chheang, Vannarith. 2009. “State and Tourism Planning: A Case Study of Cambodia”. In **TOURISMOS: AN INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY JOURNAL OF TOURISM**, 4(1), pp. 63-82.

Collins, R.E. and G.E. Lipp. 1992. **The Redevelopment of Tourism in Myanmar and a Conservation/Tourism Plan for Pagan**. Paris: United Nations Educational. Scientific and Cultural Organization.

Dazzo, Giovanni P. 2011. **Final Evaluation of the Millennium Development Goals Achievement Fund (MDG-F) Cambodia Creative Industries Support Programme (CISP).** Cambodia: United Nations.

Economica Vietnam. 2014. **Socio-economic Development Strategy for the Period of 2011-2020**. Retrieved August 17, 2018 from http://www.economica.vn/ChangePages.aspx?IDKey=T68H363635391105330&c=o&f=1

GMS Sustainable Tourism Development Project in Lao PDR. 2009. **Tourism Employment and Education in Lao PDR Summary of Research**. Asian Development Bank.

Häusler, Nicole, Achim Munz, Daw Kyi Kyi Aye, U Phyo Wai Tar Zar, Dorte Kasuske and Harold Goodwin. 2012. **Myanmar Responsible Tourism Policy**. Yangon: Hanns Seidal Foundation in Myanmar.

H. Ashton and L. Korpi. 2009. **Asia Awakens: The Growth of Casino Tourism**. London.

Hun Sen. 2002. **Address to the Inauguration of the UNESCO/JSA (Japanese Government Team for Safeguarding Angkor).** Project Office Built by the UNESCO/Japan Trust Fund in Siemreap Town, Siemreap Province, 01 July 2002.

Info Birmanie. 2011. **Report on Tourism in Burma**. Paris: The Association Info-Birmanie.

Latt, Zaw Myo. 2013. **Current Tourism Situation in Myanmar**. Myanmar: Ministry of Hotels and Tourism.

Ministry of Tourism, Cambodia. 2013. **Tourism Statistics Annual Report 2013**. Phnom Penh.

Ministry of Information, Culture, and Tourism, Lao PDR. 2015. **Tourism Statistics Annual Report 2015**. Vientiane.

Ministry of Hotels and Tourism. 2013. **Myanmar Tourism Master Plan 2013-2020**. Nay Pyi Taw: Ministry of Hotels and Tourism.

Ministry of Hotels and Tourism. 2015. **Myanmar Tourism Statistics 2015**. Nay Pyi Taw: Ministry of Hotels and Tourism.

Ministry of Hotels and Tourism. 2016. **Myanmar Tourism Human resource Development Strategy & Action Plan**. Yangon: HRDSAP Draft Final.

Myint, Hla. 2013. **The Potential of Tourism in Myanmar**. Nay Pyi Taw: Ministry of Hotels and Tourism.

Myanmar Marketing & Research Development. 2012. **MYANMAR HOTEL& TOURISM REVIEW 2012**. Yangon: Myanmar Marketing & Research Development.

Myanmar Tourism Federation. 2013. **Policy on Community Involvement in Tourism (CIT)**. Nay Pyi Taw: Ministry of Hotels and Tourism.

NG, Bee Chin. 2008. **Tourism & Economic Development in Vietnam**. Mphil Dissertation on Asian Studies (Research), University of Birmingham.

Novabizz. 2005. **Self- Assessment**. Retrieved March 26, 2018 from http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Technique_DevelopPsycho.htm#ixzz3j9RXgaRd

Phnom Penh Securities Firm PLC. 2013. **Tourism Sector in Cambodia**. Cambodia: Phnom Penh Securities Firm PLC.

Pierret, Frédéric. 2011. **Inter-ministerial Seminar on Tourism Development Strategic Plan 2011-2020**. Cambodia: UNWTO.

Pou Sovachana. 2008. 'The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner', in Sothearith, C. (ed.), **Development Strategy for CLMV in the Age of Economic Integration, ERIA Research Project Report 2007-4**, Chiba: IDE-JETRO, pp. 25-32.

Pou Sovachana. 2013. **The Challenges of the CLMV Countries and the Role of Development Partner**. Phnom Penh: Pannasastra University of Cambodia.

Ralston, Ian, Le Thi Ngoc Diep and Pham Thai Son. 2016. 'Enhancing the Quality of Training Human Resources of the Vietnam Tourism Sector for International Economic Integration'. Paper presented in **ICESI 2016 - The International Conference on Education and Social Integration Ton Duc Thang University, Ho Chi Minh City, Vietnam**, 11th August 2016.

Sieu, Ha Van. 2012. Country Presentation: Vietnam Tourism Master Plan to 2020. **6th UNWTO Asia-Pacific Executive Training on Tourism Policy and Strategy, Bhutan 25-28 June 2012**. Mimeographed.

STDP Laos. 2008. Development of the Project's Human Resource Development Action Plan (2009-2014) and Contract Packages to Support Implementation of the Plan. In **GMS Sustainable Tourism Development Project in Lao PDR ADB Grant No. 0117 – SF.** Vientiane: Lao National Tourism Administration.

Thanh, Vo Tri and Others. 2012. "Developing AEC into the Global Services Hub the Case of Interior and Fasion Design in Vietnam". In **Developing ASEAN Economic Community (AEC) into a Global Service Hub**. Indonesia: Economic Research institute for ASEAN and East Asia (ERIA), p.369-383.

Tourism Development Department. 2015. **2015 Statistical Report on Tourism in Laos**. Vientian: Ministry of Information, Culture and Tourism.

Turner, Rochelle. 2017. **Travel & Tourism Economic Impact 2017 Cambodia**. The United Nations: World Travel & Tourism Council.

UNESCO. 2013. Viet Nam: Investing in cultural industries to bolster the economy. Retrieved April 4, 2018 from http://www.unesco.org/new/en/culture/themes/cultural-diversity/diversity-of-cultural-expression/programmes/technical-assistance/missions/viet-nam/

Vannarith Chheang. n.d. **Hun Sen's Talks and Cambodia's Tourism Development: the Discourse of Power**. Retrieved May 12, 2017 from http://en.apu.ac.jp/rcaps/uploads/fckeditor/publications/journal/RJAPS_V25_Vannarith.pdf

Valentin, Andrea. 2012. **Dos and Don'ts for Tourists. Yangon**: Hanns Seidal Foundation in Myanmar.

Viet Nam National Administration of Tourism. 2014. **Viet Nam Tourism Statistics 2014**. Ha Noi.

Viet Nam Government Port. 2014. **Strategy on Vietnam's tourism development until 2020, vision to 2030**. Retrieved January 22, 2018 from http://www.chinchphu.vn/portal/page/portal/English/strategies/strategiesdetails?categoryId=30&articleId=10051267.

Wantanee Suntikul, Richard Butler and David Airey. 2008. "A periodization of the development of Vietnam's tourism accommodation since the open door policy". In Asia Pacific Journal of Tourism Research, 13(1), p.67-80.

Wynn, Cho Cho. 2013. **New Myanmar FDI Law & Opportunities for Foreign Investment in Mining Sector**. Retrieved September 8, 2018 from http://charltonsmynmar.com/wp-content/upload/2013/10/CHARLTONS-93756-v1-Myanmar_Mining_Conference_DICA_Presentation.pdf.

ประวัติผู้วิจัย

วรารัตน์ บุญแฝง ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม สังกัดคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) การจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท จากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต มีความสนใจพิเศษในด้านการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยว การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวบนฐานอัตลักษณ์ท้องถิ่น การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการเพิ่มคุณค่าและมูลค่าทางการท่องเที่ยว

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
บทความสำหรับการเผยแพร่

หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว: กระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาในปัจจุบัน
Tourism and Hotel Management Courses in LAO PDR: Teaching Processes and Current Problems

วรารัตน์ บุญแฝง[1] ปิยะกษิดิ์เดช เปลื้อยศรี[2*] ศรัญญา ละม่อมสาย[3]
Wararat Boonfang[1] Piyakasidet Plueaisri[2*] Saranya Lamomsai[3]

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษา สถาบันละ 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 1 คน อาจารย์ประจำหลักสูตร 2 คน และนักศึกษา 2 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน จากมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต และสถาบันการท่องเที่ยวและบริการแห่งชาติลาว

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับอาชีวศึกษา พบระดับปริญญานั้นเน้นการสอนด้านทฤษฎี การวิจัยเป็นหลัก อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิไม่ตรงกับหลักสูตร ขาดเงินทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอน ช่วงเวลาในการฝึกงานของนักศึกษาสั้น และภาคธุรกิจเปิดรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์น้อย ขณะที่หลักสูตรอาชีวศึกษาพบว่า หลักสูตรเน้นการเรียนการสอนโดยใช้เอกสารต่างประเทศเป็นหลัก ทว่านักศึกษาขาดทักษะการอ่านตำราภาษาต่างประเทศ และระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์มีระยะเวลาที่จำกัดไม่เพียงพอต่อการพัฒนาความรู้

คำสำคัญ: หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม, สปป.ลาว, ปัญหาการจัดการเรียนการสอน

*Corresponding author e-mail: piyakasidet@gmail.com
[1] อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรม คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
[2] นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
[3] นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
(บทความนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝ่ายนโยบายชาติและความสัมพันธ์ข้ามชาติ)

Abstract

The aim of this article is to investigate the management of learning and current problems of Tourism and Hotel Management courses that are offered to students in Lao PDR. The research involved interviews with 20 key informants, including presidents of universities, 1 director of an institution, 8 instructors and 8 students from the National University of Laos, Souphanuvong University, Savannakhet University and the Lao National Institute of Tourism and Hospitality. The research investigated teaching processes, educational policies and course administration in-depth.

The finding indicated that Tourism and Hotel Management courses at Lao PDR's educational institutions are divided into two programs, which are the Bachelor's degree level and Certificate level. The teaching processes of Bachelor's degrees are focused on theoretical and research approaches. While at the certificate level, the focus is placed upon practical rather than theoretical knowledge. Problems that are currently faced by these programs include 1) the majority of instructors assigned to Tourism and Hotel management programs do not hold qualifications from such programs, 2) the lacked of budget for buying rather than theoretical tourism and hotel equipment, 3) relatively short-term work placement for students and finally, 4) the limited numbers of available work placements offered by hotels and operators in the tourism industry.

Keywords: Tourism and Hotel Crouses, Lao PDR, Teaching-Learning Processes, MRA-TP

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภายหลังการประกาศนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้ชื่อ " Visit Laos Year" ระหว่างปี 1999 ถึง 2000 ส่งผลทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวยัง สปป.ลาว เป็นจำนวนมาก ดังข้อมูลรายงานขององค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ปี 2009 ซึ่งเผยจำนวนตัวเลขของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งจากทวีปเอเชียแปซิฟิก ยุโรป อเมริกา แอฟริกาและตะวันออกกลางในระหว่างปี 2001-2009 ดังนี้ ปี 2001 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 673,828 คน ปี 2002 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 735,662 คน ปี 2003 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 636,361 คน ปี 2004 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 894,806 คน ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,095,315 คน ปี 2006 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,215,106 คน ปี 2007 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,623,943 คน ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน และปี 2009 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,009,363 (Lao National Tourism Administration, 2009)

จะเห็นว่าภายหลังนโยบาย "ปีแห่งการท่องเที่ยวลาว" คือช่วงเวลาสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว เติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเติบโตดังกล่าว นำไปสู่การกระตุ้นรัฐบาล สปป.ลาว ขณะนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวสำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ดังเห็นได้จากการส่งเสริมการจัดตั้งสถาบันการศึกษาเพื่อเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือสาขาการท่องเที่ยวและการบริการเกิดขึ้นใน สปป.ลาว หลายแห่งทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษา

โดยหลักสูตรระดับปริญญา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ซึ่งเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรม (Tourism and Hotel Administration) มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University) หลักสูตรการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Tourism and Natural Conservation) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) หลักสูตรการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารธุรกิจโรงแรมขณะที่หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา จัดการเรียนการสอนภายใต้สังกัดสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ได้แก่สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Production Operations) สาขาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีเพียงหลัก ๆ 4 สถาบันการศึกษานั้น เมื่อเทียบกับจำนวนการขยายตัวของนักท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวใน สปป. ลาว อาจกำลังเผชิญปัญหาการพัฒนาในเชิงปริมาณ เนื่องจากหากพิจารณาจากจำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวยังคงมีจำนวนจำกัดเท่านั้น ดังนั้นเงื่อนไขของจำนวนสถาบันที่เปิดหลักสูตรดังกล่าวในปริมาณที่จำกัด จึงน่าสนใจว่าท่ามกลางข้อจำกัดดังกล่าว สถาบันการศึกษาใน สปป.ลาว ข้างต้นนั้นมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างไร และปัญหาที่สถาบันการศึกษาดังกล่าวกำลังเผชิญในการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวคืออะไร และมาจากสาเหตุใดบ้าง ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาในการพัฒนาบุคคลากรทางการท่องเที่ยวใน สปป. ลาวนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาใน สปป.ลาว

กรอบแนวคิดการวิจัย

ประเด็นของการศึกษาข้างต้น มีกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ประเด็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ใช้หลักคิดในการประเมินระบบการเรียนการสอน ซึ่งทิศนา แขมมณี (2551) ระบุว่าประกอบไปด้วย

1.1) ตัวป้อน ได้แก่ คุณลักษณะผู้เรียน วัตถุประสงค์ในการสอน และเนื้อหาสาระที่สอน

1.2) กระบวนการดำเนินการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมผู้เรียน การดำเนินการสอน กิจกรรมเสริมทักษะ และกิจกรรมสนับสนุน

1.3) ผลผลิต (Output) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของการสอบ

1.4) กลไกควบคุม (Control) ได้แก่ การควบคุมและการตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

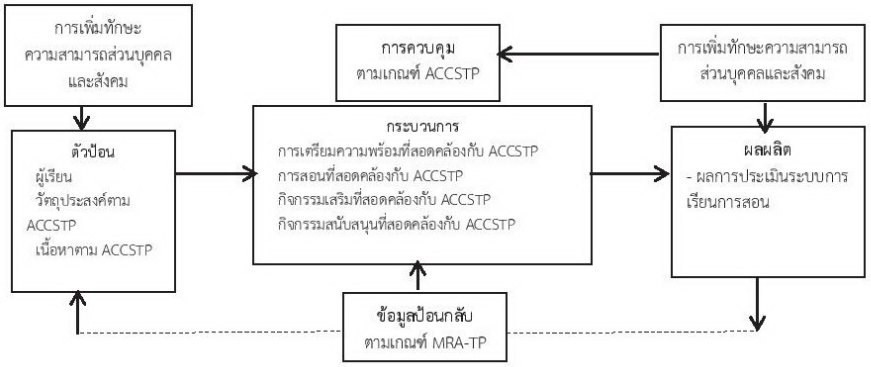
อนึ่ง การประเมินการเรียนการสอน จะดำเนินการไปพร้อมกับการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคมเพื่อพิจารณาแผนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยว (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013) โดยประเด็นการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคมจะประกอบไปด้วย

การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) ได้แก่ การที่ผู้เรียนสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง และจุดมุ่งหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง ประกอบด้วยการรับรู้อารมณ์ของตนเอง การตระหนักถึงคุณภาพและความสำเร็จส่วนบุคคล ความเข้าใจว่าตนเองเป็นผู้เรียนรู้ มีการพัฒนาตนเองผ่านการฝึกปฏิบัติ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013)

การจัดการตนเอง (Self-management) เป็นการควบคุมตนเองของผู้เรียนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยใช้การเปลี่ยนแปลงทางปัญญา (novabizz, 2005) ประกอบด้วย กระบวนการต่างๆ ได้แก่ การแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การมีวินัยและเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง ยืดหยุ่นและประยุกต์ใช้ความรู้ได้ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013)

การตระหนักรู้ทางสังคม (Social awareness)เป็นความสามารถของผู้เรียนในการแสดงออกถึงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสิ่งแวดล้อม การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (นิติธร ปิลวาสน์, 2557)ซึ่งอาจวัดได้จากการแสดงความชื่นชมความคิดที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมในงานกลุ่ม และการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013)

การจัดการทางสังคม (Social management) ได้แก่ กระบวนการที่ทำให้สังคมหรือกลุ่มดำรงอยู่อย่างลงตัว อันเป็นการจัดการที่มองจากมิติภายในหรือมาจากกระบวนการภายในของกลุ่ม องค์กร ขบวนการทางสังคม (รงค์ บุญสวยขวัญ, 2555) ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การทำงานร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน การต่อรองและคลี่คลายความขัดแย้ง และการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013) ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากแผนภูมิที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานนำเที่ยว ในรายวิชาการบริการนำเที่ยวของพนักงานนำเที่ยวใน สปป. ลาว ตามข้อกำหนดขององค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ (ອົງການທ່ອງທ່ຽວ ແຫ່ງ ຊາດ, 2011) ได้กำหนดความสามารถพนักงานนำเที่ยวไว้ ดังนี้

1.1 ความสามารถด้านภาษา

ภาษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานนำเที่ยว เพราะการนำเที่ยวเป็นภาระงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาลาว พนักงานนำเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาแม่ของตน ตลอดจนภาษาต่างประเทศอื่นๆในระดับดี สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ดังนั้นความสามารถทางด้านภาษาจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งสำหรับการพิจารณารับเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานนำเที่ยว โดยทั่วไปการรับสมัครพนักงานนำเที่ยวนอกจากเงื่อนไขทางด้านภาษาแล้วยังมีเงื่อนไขที่สำคัญอื่นด้วย ดังนี้

- ต้องเป็นพนักงานนำเที่ยวมาก่อนและมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐาน
- ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใดก็ตาม แต่ต้องเป็นผู้มีความสามารถในด้านการอ่าน เขียน และฟังภาษาต่างประเทศได้ในระดับดี
- ต้องเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการนำเที่ยว จากสถาบันต่าง ๆ ทั้งนี้อาจมาจากการฝึกอบรมในสถาบันที่มีหลายประเทศเข้าร่วมจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ
- ต้องเป็นผู้จบการศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน
- การเรียนในสาขาวิชาดังกล่าวไม่จำกัดว่าต้องจบจากสถาบันทั้งในและต่างประเทศ แต่ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ

1.2 ความสามารถด้านวิชาการ

ความสามารถทางด้านวิชาการที่พนักงานนำเที่ยวต้องนำมาใช้เพื่อประกอบอาชีพคือ

- ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
- ความรู้เกี่ยวกับความเป็นชาติ ซึ่งเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณีฮีตคอง การดำรงชีวิต ศาสนา อาหาร สภาพการเมืองการปกครองตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และอื่น ๆ
- ความรู้รอบตัวอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินต่าง ๆ เหตุการณ์สำคัญของโลกปัจจุบัน เหตุการณ์ภายในประเทศ อัตราค่าบริการของหน่วยงานภาคธุรกิจการบริการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอื่น ๆ

1.3 ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว

ความสามารถด้านการนำเที่ยว ก็เป็นอีกความสามารถสำคัญประการหนึ่ง และเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว ดังนั้นพนักงานนำเที่ยวถึงจะมีความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่กล่าวไปข้างต้น ถ้าหากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยว ก็จะทำให้การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวขาดความสนุกสนาน ในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรำคาญ และเบื่อหน่าย

1.4 ความสามารถในด้านการจัดการเวลา

พนักงานนำเที่ยวที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละรายการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการจัดการเวลาจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ขณะเดียวกันก็ยังได้ท่องเที่ยวครบทุกสถานที่ตามรายได้นำเที่ยวกำหนดไว้ ฉะนั้น พนักงานนำเที่ยวต้องมีการสำรวจเส้นทางนำเที่ยว เพื่อสำรวจจุดท่องเที่ยวระหว่างทางและสถานที่ที่มีจุดเด่น อีกทั้งเพื่อจัดการการใช้เวลาในการแวะระหว่างเส้นทาง ตลอดจนคำนวณเวลาในการบริการด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องตามรายการที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสม

1.5 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว

พนักงานนำเที่ยวต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวของตนที่รับผิดชอบนำเที่ยวได้ ทั้งนี้เพื่อรับรู้ความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวของตนได้อย่างถูกต้อง เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นความสนุกสนานรื่นเริง ชอบถ่ายรูป หรือนักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวมากกว่าการเดินทางท่องเที่ยว และอื่น ๆ

1.6 ความสามารถในการดึงดูดความสนใจ

พนักงานนำเที่ยวต้องเป็นผู้ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนุกสนานรื่นเริง สดชื่นตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งระหว่างทางและจุดแวะเที่ยวชมเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ ซึ่งนอกจากจะทำให้การนำนักท่องเที่ยวเที่ยวชมตามสถานที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจแล้ว พนักงานนำเที่ยวยังต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวเข้าร่วมและเกิดความสนุกสนานเพื่อผ่อนคลายความเหงาและความเหน็ดเหนื่อยด้วยความเป็นกันเอง

1.7 ความสามารถในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก

พนักงานนำเที่ยวต้องดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยความเบิกบานและสนุกสนาน และมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นก่อนการเดินทางท่องเที่ยวทุก ๆ ครั้ง พนักงานนำเที่ยวต้องตรวจสอบความเรียบร้อยในทุกขั้นตอนนับตั้งแต่ยานพาหนะสำหรับการเดินทาง ตลอดจนการแนะนำกฎระเบียบ และข้อ

ห้ามต่าง ๆ เช่น คำแนะนำเรื่องการแต่งกายของนักท่องเที่ยวในการเข้าชมพระราชวัง ข้อห้ามการถ่ายรูป และอื่น ๆ อีกมากมาย แต่สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือพนักงานนำเที่ยวต้องเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

1.8 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

พนักงานนำเที่ยวที่ดี ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างว่องไวและถูกต้องโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ พนักงานนำเที่ยวจะต้องมีเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นอย่างดี โดยมีการศึกษาล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งมันเรียกร้องให้พนักงานนำเที่ยวต้องตั้งสติให้ดี มีความตรงเที่ยงและมีความสามารถสูงบนพื้นฐานของความรับผิดชอบที่ดี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรของการศึกษา ประกอบไปด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา สถาบันละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน อาจารย์ประจำหลักสูตรสถาบันละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน และนักศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยและสถาบันดังกล่าว สถาบันละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน รวมกลุ่มประชากรในการศึกษามีทั้งสิ้น 20 คน จาก 4 สถาบันการศึกษา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต และสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ทั้งนี้ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ใช้สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ส่วนการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำหลักสูตรและนักศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาที่ ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ทั้งนี้ ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอนการจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษานั่นเอง

ผลการวิจัย

จากผลการประเมินระบบการเรียนการสอนเพื่อวิเคราะห์การจัดการการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาใน สปป. ลาว โดยพิจารณาจากถึงสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้งในระดับตัวป้อน กระบวนการดำเนินการ ผลผลิต กลไกควบคุม และข้อมูลป้อนกลับของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาใน สปป. ลาว สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับอุดมศึกษา (หลักสูตรระดับปริญญา)

1.1 มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos)

จากการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวจำแนกรูปแบบการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมระยะสั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เน้นการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไป ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐาน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 เน้นการเรียนการสอนวิชาเอกเฉพาะ ซึ่งนักศึกษาชั้นปี 3 นอกเหนือจากการเรียนวิชาเอกเฉพาะแล้วนั้น จะต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นระยะเวลา 1 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว (Sangthong Phoummavong, 2560)

สำหรับกระบวนการสอนในรายวิชาฝึกปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวและโรงแรม หลักสูตรมีห้องสำหรับการฝึกปฏิบัติการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม แต่ปัญหาที่พบคืออุปกรณ์ประกอบการเรียนวิชาการโรงแรมยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ส่วนด้านการสอนภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสเป็นหลักซึ่งเป็นภาษาที่สำคัญในการเข้าทำงานในสถานประกอบการภาคบริการใน สปป. ลาว

ขณะที่รายวิชาการท่องเที่ยว พบว่า หลักสูตรเน้นให้นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ทั้งนี้พิจารณาจากรูปแบบรายวิชาการทัศนศึกษานอกสถานที่ พบว่า หลักสูตรเช่าบริการบริษัทนำเที่ยวมาเป็นผู้ให้บริการและนำเที่ยว โดยนัยนี้นักศึกษาไม่ได้เป็นผู้จัดการและฝึกการประสานงาน และการนำเที่ยว ในทางกลับกันนักศึกษาจะต้องเขียนรายงานเพื่อประมวลองค์ความรู้จากการทัศนศึกษา และส่งอาจารย์ จากนั้นนำเสนอข้อมูลหน้าชั้นเรียนเพื่อประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยเหตุนี้ จากข้อมูลข้างต้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าภาพรวมของหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวนั้น ให้ความสำคัญกับการศึกษาภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ ประการแรก ธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมระดับสี่ดาวและห้าดาวของประเทศ และบริษัทนำเที่ยวที่มีเครือข่ายระหว่างประเทศ ไม่เปิดรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่าหากนักศึกษาขาดทักษะการปฏิบัติงาน อาจมีผลกระทบต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ประการต่อมาจากโครงสร้างหลักสูตร พบว่าระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์มีระยะเวลาที่สั้นเกินไป ดังนั้น หากหน่วยงานภาคธุรกิจรับนักศึกษาเข้ามาฝึกว่า อาจจะก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหลักสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารการโรงแรมของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สาเหตุที่การออกแบบโครงสร้างหลักสูตรที่เน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติประการหนึ่งเป็นเพราะ หลักสูตรขาดบุคคลากรที่สำเร็จด้านการโรงแรมโดยตรง เพราะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาการโรงแรมในปัจจุบันคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีผลงานการวิจัยเกี่ยวกับโรงแรม ดังนั้น กระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ยังต้องอาศัยการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาการบริหารงานโรงแรมมาบรรยาย เช่น กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว อาจารย์จากสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (LANITH) และคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งการเชิญวิทยากรนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาคประกอบการใน

ต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็ทำกับหน่วยงานภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศด้วย ตัวอย่างเช่น โรงแรมทวีโชค เมืองวังเวียง สปป.ลาว เป็นต้น

1.2 มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanuvong University)

มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม สังกัดคณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยวรูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนมีลักษณะคล้ายคลึงกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว กล่าวคือแบ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ภาครวมของหลักสูตรเน้นการสอนภาคทฤษฎี และเน้นองค์ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ส่วนการฝึกประสบการณ์นั้นค่อนข้างน้อยเป็นข้อจำกัดสำคัญเช่นกัน กล่าวคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 เน้นการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม นอกจากนั้นเป็นการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานภาคธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวระยะ 1 เดือน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะเน้นวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม การทัศนศึกษา และการฝึกประสบการณ์ระยะเวลา 2 เดือน นอกจากนั้นยังมีรายวิชาวิจัยทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมด้วย (Lamphoune Xayvongsa, 2560)

สำหรับการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนวิชาภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสให้กับนักศึกษา ขณะเดียวกันก็เปิดอบรมภาษาเกาหลีระยะสั้นสำหรับนักศึกษาที่สนใจอีกด้วย

ปัญหาของการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมอยู่หลายประการ กล่าวคือ ปัญหาประการแรกคือ ด้านบุคลากรพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ของหลักสูตรมีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด เช่น สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททางด้านภูมิศาสตร์ และด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทว่าต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนในรายวิชาการท่องเที่ยว ซึ่งปัญหาที่ตามคือความรู้ที่ถ่ายทอดให้กับนักศึกษานั้นจึงเน้นความรู้ภาคทฤษฎีเป็นมากกว่าความรู้ภาคปฏิบัติ ประการต่อมาคือพบว่า จำนวนอาจารย์ผู้สอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาเรื่องการควบคุมดูแลนักศึกษาในหลักสูตรที่ไม่ทั่วถึง (Yingxong Thanongsack, 2560)

ด้านเงินทุนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และอุปกรณ์การเรียนการสอนวิชาการโรงแรมพบว่าหลักสูตรขาดเงินทุนสำหรับการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจการท่องเที่ยวมาบรรยายเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ให้กับนักศึกษา และซื้ออุปกรณ์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ดังนั้นหลักการในการเพิ่มทักษะทางด้านวิชาชีพ มหาวิทยาลัยจะส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษาทำงานพิเศษควบคู่กับการเรียนในหลักสูตร โดยใช้วิธีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาคธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร และบริษัทนำเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชา อนึ่งจากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นหลัก ดังนั้นทักษะส่วนใหญ่ที่นักศึกษาของหลักสูตรการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์จะมีความถนัดด้านบริหารธุรกิจในโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าด้านบริการนำเที่ยว

ดังพิจารณาจากข้อมูลการสัมภาษณ์อาจารย์ Khanthaly Mixaykon อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งกล่าวว่า “...หลักสูตรจะเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว โดยการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียง ทั้งนี้นักศึกษาแม้จะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เอง ทว่าจะได้เห็นวิธีการทำงานของมัคคุเทศก์อย่างใกล้ชิด เพราะการทัศนศึกษา หลักสูตรจะใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จ เมื่อจบการทัศนศึกษา นักศึกษาจะต้องเขียนรายงานส่งอาจารย์ ส่วนวิชาการบริหารธุรกิจโรงแรม หลักสูตรมุ่งเน้นให้นักศึกษาไปฝึกทักษะจริงในธุรกิจโรงแรมในเมืองหลวงพระบางในระยะเวลาสั้นๆ ขณะที่นักศึกษาบางส่วนของ

หลักสูตรก็จะทำงาน ชั่วคราว (part time) ในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารหรือร้านอาหารในเมืองหลวงพระบางด้วย และส่งเสียตัวเองระหว่างเรียน ดังนั้นนักศึกษากลุ่มนี้จะได้รับประสบการณ์ตรงและเข้าใจกระบวนการทำงานในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นอย่างดี เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษากลุ่มนี้ก็จะได้โอกาสในการถูกคัดเลือกเข้าทำงานในสถานดังกล่าวสูง..." (Khanthaly Mixaykon, 2560)

ข้อมูลข้างต้น เผยให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์มุ่งเน้นการเปิดโอกาสนักศึกษาเข้าไปทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมโดยตรง ซึ่งวิธีการดังกล่าวถือเป็นการปรับตัวของหลักสูตรและรูปแบบการผลิตบุคคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว

เหตุผลสำคัญที่นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมให้ความสนใจประกอบอาชีพในธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าธุรกิจนำเที่ยว เพราะใน สปป. ลาว นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์ หรือขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ในทางกลับกัน หากนักศึกษาต้องการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จะต้องไปฝึกอบรมกับกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเพิ่มเติมเป็นระยะเวลาหกเดือน ซึ่งในหนึ่งปีจะจัดอบรมเพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น ฉะนั้น จากเงื่อนไขดังกล่าวจึงส่งผลทำให้ สปป. ลาว ขาดแคลนบุคคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจเป็นความท้าทายของสถาบันการศึกษาในการผลิตบุคคลากรทางการท่องเที่ยว ใน สปป.ลาว และท้ายที่สุดอาจทำให้ สปป.ลาว ไม่สามารถก้าวข้ามและแก้ไขปัญหาการขาดแคลนมัคคุเทศก์ไปได้ ยิ่งในกรณีของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองหลวงพระบาง เมืองมรดกโลกและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของ สปป. ลาว แต่พบว่าแม้จะมีหลักสูตรด้านการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม แต่กลับพบว่าไม่สามารถผลิตมัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ตลาดธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เลย ปัญหาดังกล่าวนี้จึงเป็นกำแพงปัญหาที่นับวันยิ่งสูงทวีคูณมากยิ่งขึ้นอย่างยากที่ก้าวข้ามไปได้ (Sangthong Sijongxay, 2560)

3. มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University)

มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต ตั้งอยู่ในแขวงสะหวันเขต ทางตอนใต้ของ สปป. ลาว เปิดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม ภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ โดยรูปแบบกิจกรรมการสอนมีลักษระคล้ายกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ กล่าวคือจำแนกการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จุดเด่นของการจัดการเรียนการสอนของทั้งสองหลักสูตรคือการมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และผลิตบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการตลาดการท่องเที่ยว

ปัจจุบันหลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต มีปัญหาในการบริหารจัดการอยู่หลายประการ เป็นต้นว่า ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด ซึ่งเป็นปัญหาเช่นเดียวกับสองมหาวิทยาลัยข้างต้น กล่าวคือ อาจารย์สำเร็จการศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ หรือมีคุณวุฒิในระดับปริญญาโทด้านภาษาต่างประเทศ ทว่าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนด้านการท่องเที่ยว (Vongkeo, Somphone, 2560: interview) แต่ปัญหาด้านบุคลากรที่พบนอกเหนือจากมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ คือ คณาจารย์ในหลักสูตรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเท่านั้น จึงส่งผลทำให้ความรู้ที่อาจารย์ถ่ายทอดให้กับนักศึกษาในหลักสูตร

เป็นเพียงองค์ความรู้ภาคทฤษฎีซึ่งอาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจมากนัก เพราะภาคธุรกิจมุ่งเน้นบุคลากรที่มีทักษะการทำงานได้จริงมากกว่าความรู้ภาคทฤษฎีนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ หลักสูตรจึงพยายามทำข้อตกลงร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นวิทยากรในบรรยายและสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษา

ทั้งนี้ ร้อยละ 95 เป็นการสอนโดยอาจารย์ภายในหลักสูตร ส่วนอีก 5 เปอร์เซ็นต์เป็นการเติมเต็มองค์ความรู้และฝึกปฏิบัติจากการฝึกประสบการณ์ระยะสั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีของวิชาเอกเฉพาะ ส่วนนักศึกษาชั้นปี 3 จะฝึกประสบการณ์ 1 อาทิตย์ ในช่วงสิ้นสุดภาคการศึกษาที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์เป็นระยะเวลา 1 เดือนก่อนสำเร็จการศึกษา ส่วนการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเปิดสอนรายวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาเป็นหลัก

ปัญหาของการจัดการเรียนการสอน พบว่า ปัญหาประการแรกคือ ห้องเรียน เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอ เพราะปัจจุบันนี้หลักสูตรหลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม ต้องขออนุญาตใช้ห้องเรียนร่วมกับคณะเกษตรศาสตร์และสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นห้องเรียนสำหรับวิชาภาคทฤษฎี (Vongkeo, Somphone, 2560)

ขณะที่ปัญหาด้านอุปกรณ์หรือสื่อการเรียนการสอนพบมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ และโปรเจคเตอร์ เนื่องจากมีเพียงสองเครื่องเท่านั้น วิธีการจัดการคืออาจารย์ในหลักสูตรต้องผลัดเปลี่ยนในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ส่วนการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ หลักสูตรขาดห้องปฏิบัติการทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ขาดอุปกรณ์ในการเรียน เช่น เครื่องมือในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม และอุปกรณ์การเรียนวิชาการโรงแรม เป็นต้น ขณะที่การฝึกปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยว หลักสูตรมีโครงการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้กับมหาวิทยาลัย แต่ข้อค้นพบก็คือนักศึกษาไม่ได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาเดียวกันกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์คือการใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จ จากนั้นนักศึกษาจะกลับมาเพื่อเขียนรายงานเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียน (Vongkeo, Somphone, 2560)

จากกระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาดังกล่าว ส่งผลทำให้นักศึกษาของหลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการกาโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตเมื่อสำเร็จการศึกษาไป ส่วนใหญ่เข้าสู่การทำงานกับหน่วยงานภาครัฐมากกว่าธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือหากทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก็เป็นเพียงพนักงานในแผนกบัญชีการตลาด และพนักงงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก ดังนั้นหลักสูตรในระดับปริญญาตรีเน้นการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก ขณะที่วิชาการปฏิบัติมีเพียงเล็กน้อยและระยะที่สั้นเท่านั้น ฉะนั้นกล่าวได้ว่าการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาใน สปป.ลาว ยังไม่สามารถผลิตนักศึกษาเข้าสู่ตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว

2. ระดับอาชีวศึกษา (หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและวิชาชีพชั้นสูง)

2.1 สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH) พบว่า ปัจจุบันสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว ได้กำหนดรูปแบบกิจกรรมการสอนเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม โดยภาพรวมของกิจกรรมการสอน สถาบันแห่งนี้มุ่งเน้นภาคปฏิบัติเป็นหลัก เนื่องจากมีห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบครัน ขณะเดียวกันอาจารย์

ประจำของแต่ละหลักสูตรก็มีความพร้อมและมีประสบการณ์ตรง ทั้งนี้เนื่องจากคณาจารย์ส่วนใหญ่ของสถาบันมีมีประสบการณ์ด้านการเรียนการสอนโดยตรงจากต่างประเทศ และมีคุณวุฒิที่ตรงกับหลักสูตร อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจาก องค์กรการพัฒนาระหว่างประเทศลักเซมเบิร์กเพื่อไปฝึกประสบการณ์และเพิ่มพูนองค์ความรู้ในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ทั้งระยะเวลา 3 เดือน และ 1 ปี เป็นต้นว่า ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศไอซ์แลนด์ ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และประเทศออสเตรเลีย (Souvanny Jaleunphonh, 2560)

ด้านการเรียน นักศึกษาในแต่ละหลักสูตรจะได้มีโอกาสเรียนภาคทฤษฎีกับอาจารย์มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจากต่างประเทศแล้ว สถาบันยังมีการเชิญวิทยากรพิเศษที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาสอนวิชาภาคปฏิบัติโดยตรง เช่น หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) จากประเทศฝรั่งเศส มัคคุเทศก์ และผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมห้าดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ (Nisaxonh Sourivong, 2560) ทั้งนี้โดยสื่อการเรียนการสอนส่วนใหญ่เป็นตำรา ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส สำหรับการเรียนการสอน ในภาคเรียนที่สองของแต่ละหลักสูตรจะต้องไปฝึกประสบการณ์การทำงานทั้งสิ้น 320 ชั่วโมง และก่อนสำเร็จการศึกษานกศึกษาจะต้องผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอีก 320 ชั่วโมง (Lavanh Soybounphanh, 2560)

สิ่งหนึ่งที่น่าสนใจคือ สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว มุ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกภาคปฏิบัติงานจริงตามสถานฝึกปฏิบัติของสถาบันอย่างเข้มข้นและเป็นมืออาชีพอย่างยิ่ง เช่น การเปิดร้านอาหารให้บริการกับลูกค้าจริง โดยนักศึกษาในหลักสูตร Food & Beverage Production Operations และหลักสูตร Food & Beverage Service Operations จะเข้าไปทำหน้าที่เป็นพนักงานของร้าน ซึ่งจะมีโอกาสในการประกอบอาหารและเผชิญหน้ากับลูกค้า ตลอดจนการให้บริการด้านอาหารเสมือนจริงในภัตตาคาร ประการสำคัญ นักศึกษายังได้มีโอกาสใกล้ชิดและคุ้นเคยกับการทำงาน ซึ่งผลที่เกิดตามมาคือนักศึกษาส่วนใหญ่ที่สำเร็จการศึกษากลายเป็นบุคลากรที่ตลาดแรงงานต้องการรับเข้าทำงานอีกด้วย (Saysavath Chasane, 2560)

อภิปรายผล

แม้การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นรวดเร็วใน สปป. ลาว นั้น จะส่งผลดีต่อการเติบโตของระบบเศรษฐกิจ และการพัฒนาการศึกษาของชาติ โดยเฉพาะการเปิดหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาอันเนื่องมาจากการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในระหว่างปี 2000 ถึง 2009 (Lao National Tourism Administration. 2009) ทว่าการเติบโตดังกล่าว กลับกลายเป็นความท้าทายสำคัญสำหรับรัฐบาลลาว และสถาบันการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยว ซึ่งต้องผลิตบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะการพัฒนาบุคคลากรทางด้านการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของ สปป. ลาว ส่วนใหญ่กระจุกตัวในสถาบันการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นการมีสถาบันด้านการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่จำกัด จึงกลายเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลให้ สปป.ลาว เผชิญหน้ากับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยว

ยิ่งไปกว่านั้น ท่ามกลางสถาบันการศึกษาด้านดังกล่าวมีจำนวนจำกัด กลับพบว่ารูปแบบการเรียนการสอนส่วนใหญ่ไม่ได้มุ่งเน้นการผลิตนักศึกษาด้านวิชาชีพเท่าใดนัก ในทางกลับกันกลับพบว่าความรู้ภาคทฤษฎีและการวิจัยกลับถูกให้ความสำคัญอย่างเข้มข้นเสียอีก ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากปัญหาการขาดเงินทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์หรือเครื่องมือประกอบการเรียนการสอน ที่สถาบันการศึกษาหลายแห่งกำลังเผชิญหน้า รวมทั้งปัญหา

เงินทุนสนับสนุนการเดินทางไปอบรมและเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในต่างประเทศให้กับคณาจารย์ ทั้งที่คณาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิที่ไม่ตรงกับหลักสูตรที่สอน

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ด้านระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา พบว่ามีระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงานที่สั้นจนเกินไป จึงส่งผลให้นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าสู่วิชาชีพตามสาขาวิชาชีพนั้นมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งตรงกันข้ามกับสถาบันระดับอาชีวศึกษา ที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี อีกทั้งนักศึกษาส่วนใหญ่ยังมีโอกาสใกล้ชิดและฝึกปฏิบัติงานจริงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งได้มีโอกาสเรียนกับคณาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยตรงทั้งอาจารย์ชาวลาว อาจารย์ชาวต่างชาติ วิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมการการท่องเที่ยว ดังนั้นหากพิจารณาการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว จะพบว่าสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาสามารถผลิตบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างเข้มข้นกว่าระดับอุดมศึกษา

ดังนั้น หากพิจารณารูปแบบกระบวนการเรียนการสอนและปัญหาการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวของ สปป.ลาวในปัจจุบัน กับข้อกำหนดขององค์กรการท่องเที่ยวแห่งชาติปี 2011 ที่ระบุความคุณสมบัติของพนักงานนำเที่ยวตามข้อกำหนดขององค์การท่องเที่ยวแห่งชาติ ซึ่งกำหนดความสามารถพนักงานนำเที่ยวไว้ ได้แก่ 1) ความสามารถด้านภาษา 2) ความสามารถด้านวิชาการ 3) ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว 4) ความสามารถในด้านการจัดการเวลา 5) ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว 6) ความสามารถในการดึงดูดความสนใจ 7) ความสามารถในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวก และ 8) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้น (ᨷᩢᩁᩣᨿᨾᩢᨷᩣᨾᩢᨷᩣᨾᩢᨷᩣᨾᩢᨷᩣᨾ, 2011) ยิ่งกล่าวได้ว่ารูปแบบการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว ยังคงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของรัฐบาลได้ ยิ่งไปกว่านั้นบุคคลากรทางการท่องเที่ยวก็ขาดทักษะทางวิชาชีพหรืออาจมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการด้วย ดังนั้น จากสภาพปัญหาโดยรวมในปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาใน สปป. ลาว ยังขาดความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ผู้เรียนขาดการแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน หลักสูตรและอาจารย์ประจำหลักสูตรขาดงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ และช่วงเวลาในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมีระยะเวลาที่สั้นเกินไปนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

บทความวิจัยนี้เป็นเพียงบทสำรวจข้อมูลกระบวนการเรียนการสอนและปัญหาของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว เท่านั้น ซึ่งข้อค้นพบข้างต้นจะเป็นส่วนหนึ่งสำหรับการเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อย่างไรก็ดี เพื่อให้สามารถเพิ่มมูลค่าและคุณค่าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สูงขึ้น นักวิจัยควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ศักยภาพของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

กับการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ที่มีต่อบุคลากรซึ่งเป็นบัณฑิตของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมภายใต้บริบทสังคมของประเทศ สปป.ลาว ด้วย

เอกสารอ้างอิง

รงค์ บุญสวยขวัญ. 2555. การจัดการทางสังคม: สังเคราะห์แนวคิดเพื่อการอธิบายการจัดการกลุ่มองค์กรประชาชนในสังคมชนบทไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์ฯ ม. ราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 1(1): 100-115.

ทิศนา แขมมณี. 2551. *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิติธร ปิลวาสน์. *สอนลูกเรื่องการบริโภคอาหาร.* 2557. สืบค้นวันที่ 29 มีนาคม 2557, สืบค้นจาก http://taamkru.com/th/สอนลูกเรื่องความตระหนักรู้ทางสังคม

ອົງການທ່ອງທ່ຽວແຫ່ງຊາດ. 2011. *ການບໍ່ລິການການທ່ອງທ່ຽວ ໂຄງການການພັດທະນາທ່ອງທ່ຽວແບບຍືນຍົງຈັນສໍານັກງານຄວົດນ*.

Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority. 2013. *The Shape of the Australian Curriculum Version 4.0*. Sydney: ACARA Copyright Administration, ACARA Level 10.

Chasane, Saysavath.(February 15, 2017). Director. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview.

Jaleunphonh, Souvanny. (February 15, 2017). Deputy Director CIEH Accredited Trainer. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview.

Lao National Tourism Administration. 2009. *2009 Statistical Report on Tourism in Laos.* Vientiane: Planning and Cooperation Department Statistics Unit.

Mixaykone, Khanthaly. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism .Souphanouvong University. Interview.

Phetxaysy, Khamphou. (February 13, 2017). Faculty of Social Sciences. Souphanouvong University. Interview.

Phoummavong, Sangthong. (February 13, 2017). Faculty of Social Sciences. Souphanouvong University. Interview.

Sijongxay, Sangthong. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview.

Sourivong, Nisaxonh. (February 15, 2017). Head of Quality and Standards. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview.

Soybounphanh, Lavanh. (February 15, 2017). Deputy Director. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview.

Thanongsack, Yingxong. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview.

Vongkeo, Somphone. (February 17, 2017). Faculty of Bussiness Administration. Savannakhet University. Interview.

Xayvongsa, Lamphoune. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview.


4th BMIC
BUSINESS MANAGEMENT INTERNATIONAL CONFERENCE
BBS
TCEB
IAE
UNIVERSITY OF MALAYA
FH JOANNEUM
4th Business Management International Conference (BMIC 2017)
Theme: Challenges of Creative and Innovative Management
November 1-2, 2017
Holiday Inn Pattaya, Chonburi, Thailand
Burapha Business School (BBS)
Faculty of Management and Tourism, Burapha University

Proceedings of the 4th Business Management International Conference, 1-2 November 2017, Chonburi, Thailand

The 4th Business Management International Conference

"Challenges of Creative and Innovative Management"

Tourism Situations in Laos and the Roles of Universities and Colleges in Learning and Teaching Tourism Programs for Developing Human Resources in Tourism Industry[1]

Wararat Boonfang[2], *Piyakasidet Plueaisri*, [3], *Saranya Lamomsai*[4]

[2]Head of the Hotel Management Program at Faculty of Management Sciences, Ubon Ratchathani University
[3]Researcher at Department of History, Faculty of Social Sciences, Naresuan University
[4]Researcher at Department of History, Faculty of Social Sciences, Naresuan University

Abstract

This article is a part of a research project titled "The Development of Tourism Human Resource in CLMV Countries According to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals". The prime objective of this research is to explore opportunities that are contributive to an enrichment of tourism values and developments of tourism professionals' potentials in the above said countries, in accordance with the ASEAN's mutual recognition arrangement on tourism professional's framework. Therefore, understanding learning processes and managements of tourism related courses at educational institutions where development of human resources in tourism takes place is anticipated to provide answers to the above mentioned objective.

This article will delve into the learning process managements of tourism related courses at educational institutions of Laos PDR which are classified into two groups; 1) vocational institution which is Lao National Institute of Tourism Hospitality-LANITH 2)universities which are Souphanouvong University, National University of Laos, and Savannakhet University. This qualitative study involved formal interviews of educational administrators regarding policy on learning and curriculum managements in response to the ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP. Furthermore, academic achievements of students, one from each of the above mentioned institutions, were used to evaluate the outcomes. Additionally, informal interviews were also employed to assess teaching staffs as well as students with regards to teaching methods, learning activities, and academic evaluations. In so doing, two student and two teaching staffs from each of the above mentioned institutions, were recruited for the interviews.

The study outcomes illustrated in this article will be used to formulate policy recommendations for CLMV's human resource development in tourism industry which Thailand serves as the center for such development. The studies also exposed conditions, mechanisms, and limitations of tourism policy enforcement in CLMV including its values and costs that convey future sustainable tourism developments in the Mekong sub-region.

© 2017 Published by Burapha University.

Keywords: *Learning and Teaching Process, Tourism Program, Laos's Universities and Colleges, Human Resource in the Tourism Industries*

Introduction

Throughout the last decade, tourism industry in CLMV countries –Cambodia, Lao PDR, Myanmar, and Vietnam has rapidly expanded. Economic developments of these countries also continue to grow. According the ASEAN Secretariat, service sectors which experienced rapid growths were maintenance services, transportations, travel and tourism, constructions, insurance, financial services, intellectual related services, information technology and communication, and recreational services. In 2013, Cambodia exported services at USD3178.2 million whereas the service imports stood at USD1849.2 million, the same figures for 2009 were USD1,545.0 million and USD1016.0 million respectively. In 2013, Laos exported services at USD781.2 million whereas the service imports stood at USD533.8 million, the same figures for 2009 were USD397.3 million and USD135.6 million respectively. As for Myanmar, its 2013 export services were valued at USD1,965.7 million whereas the service imports were recorded at USD1,451.0 million, the same figures for 2009 were USD319.4 million and USD236.9 million respectively. Finally, Vietnam's 2013 export services were valued at USD10,451.2million whereas the service imports were recorded at USD11.850 billion, the same figures for 2009 were USD5.747 billion and USD8.129 billion respectively. According to the above figures, all of the four countries experienced rapid growths in their tourism sectors. (ASEAN Secretariat,2 0 1 4 http://www.asean.org/images/2 0 1 5 / January /asean_statistic/Table%2031%20-%20ASEAN%20TIS%20by%20AMS.pdf) in Table 1

Table 1: Service export and import values of CLMV between 2009 and 2013(Million USD)

Countries / Year	2009		2010		2011		2012		2013	
	Export	Import	Export	Import	Export	Import	Export	Import	Export	Import
Cambodia	1,545.0	1,016.0	1,656.6	1,116.2	2,254.1	1,481.3	2,616.2	1,722.3	3,178.2	1,849.2
Laos PDR	397.3	135.6	511.0	263.1	549.7	321.8	839.8	339.2	781.2	533.8
Myanmar	319.4	236.9	350.7	729.2	700.9	1,100.0	1,095.0	1,322.5	1,965.7	1,451.0
Vietnam	5,747.0	8,129.0	7,417.0	9,857.0	8,653.0	11,504.0	9,576.5	10,995.0	10,451.2	11,850.0

(Source :The ASEAN Secretariat, 2014 : http://www.asean.org/images/2015/January/asean_statistic/Table%2031%20-%20ASEAN%20TIS%20by%20AMS.pdf)

The information is similar to that of the ASEAN Secretariat which reported the increase in number of tourists from within ASEAN and from countries other than ASEAN member countries who visited CLMV between 2009 and 2013 as shown in Table2.

Table 2: Number of tourists from ASEAN and other countries who visited CLMV between 2009 and 2013 (Thousand)

Countries / Year	2009		2010		2011		2012		2013	
	Intra ASEAN	Outside ASEAN	Intra ASEAN	Outside ASEAN	Intra ASEAN	Outside ASEAN	Intra ASEAN	Outside ASEAN	Intra ASEAN	Outside ASEAN
Cambodia	692.8	1,468.8	853.2	1,655.1	1,101.1	1,780.8	1,514.3	2,070.0	1,831.5	2,378.7
Laos PDR	1,611.0	397.4	1,990.9	522.1	2,191.2	532.3	2,712.5	617.6	3,041.2	738.3
Myanmar	524.0	238.5	512.3	279.2	100.4	716.0	151.1	907.9	218.7	681.5
Vietnam	318.9	3,453.3	688.7	4,361.1	838.4	5,175.6	1,363.8	5,483.9	1,440.3	6,132.1

(Source : The ASEAN Secretariat,2015:http://www.asean.org/images/2015/february/asean_statistic/Table%2028.pdf)

Table 2 illustrates an exponential increase of visitors to CLMV countries. The increase is believed to continue into the future. Cambodia received 692,800 visitors from ASEAN in 2009 which increased to 1,831,500 in 2013 whereas the number of visitors from non-ASEAN members was 1,468,800 in 2009 and increased to 2,378,700 in 2013. Similarly, Laos PDR hosted 161,100 visitors from ASEAN countries in 2009 which increased to 3,041,200 in 2013 whereas the number of visitors from non-ASEAN members was 397,400 in 2009 and increased to 738,300 in 2013. On the other hand, Myanmar experienced slightly different trend which saw 524,000 visitors from ASEAN countries in 2009 but the number decreased to 218,700 in 2013. However, the number of visitors from non-ASEAN members was 238,500 in 2009 which subsequently increased to 681,500 in 2013. For Vietnam, visitors from ASEAN countries in 2009 were 318,900 which rose to 1,440,300 in 2013 whereas the number of visitors from non-ASEAN members were 3,453,300 in 2009 and the figure were doubled to 6,132,100 in 2013.

Upon considering human resource development in tourism industry of CLMV countries, particularly educational institutions that are instrumental in nurturing future workforce prior to entering tourism market, the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA-TP) framework was conceived. The framework determines standard performance of personnel who engage in tourism professions (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) for which staffs were categorized as Front Office, Housekeeping, Food Production, Food and Beverage, Travel Agencies, and Tour Operation. Thirty two staffs who met the performance requirements were allowed to work in any of the ASEAN member countries. As tourism industry in CLMV countries dramatically expanded, there are pressing issues related to qualitative and quantitative developments of human resources that need to be addressed for the current and future developments. In this article, the experience of Laos PDR will be used as a case study.

According to data collections regarding tourism and hospitality courses at vocational and university levels in Laos PDR, the findings were;

The following courses, Bachelor of Art Program in Tourism, Bachelor of Art Program in Hotel Management and Bachelor Program in Forestry Ecotourism are offered at National University of Laos :NUOL whilst Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program and Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program – Continuing are offered at Souphanouvong University: SU. Furthermore, Bachelor of Art Program in Tourism, Hotel

Management and Ecotourism for Nature Conservation Program is on offered by Savannakhet University: SKU.

Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH, a vocational intuition offers courses in Food & Beverage Production Operations, Food & Beverage Service Operations, Accommodation Operations, and Travel & Tourism Operations.

However, the collected data suggests that human resource development in Lao PDR is still very limited as there are few institutions that accommodate courses in tourism and the majority of these courses are subjected to practical learning. Moreover, when comparing Laos PDR's existing tourism related courses with those of Thailand, the courses are not diverse and fail to meet the ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP framework.

Growth of tourism industry in Lao PDR

As previously mentioned, the increasing numbers of visitors to Laos PDR due partly to deregulate policy regarding tourism which the government implemented after the general convention of the Laos Communist Party in 1984. The policy stipulates comprehensive changes that are required to govern the country and enhancing greater cooperation with international community.

Since then, tourism has become one of a key factor
that galvanizes economic and social developments. The above convention also prompted the Lao government to establish organizations that oversee cultural tourism, eco-tourism, historical tourism, and other aspects of services in an attempt to cope with the gradual incoming of tourists. During that period, the government invested heavily in developments and improvements of basic infrastructures of the country, particularly building transportation routes to link different provinces as well as connecting to neighboring countries to the north, central, and south. Therefore, in the past 5-6 years, Lao government has been trying to expand and increase numbers of border check points in order to be connected with other countries in the world. Furthermore, visa exemption scheme that was previously available to citizens of ASEAN has been offered to citizens from Japan, South Korea, Russia and Mongolia. Airports have also been upgraded to support tourism growth. At present, Lao PDR operates 19 international check points, 4 airports in the capital city of Vientiane, Luang Prabang, Savannakhet and Pakse (Champasak) (Lao National Tourism Authority, 2011, pp.14-15)

Funding for the above mention infrastructure developments and improvements was partly borrowed from international financial institutions or received as financial assistance from countries that supported constructions of highway route R3[5], R8[6], R9[7], R12[8], 18B[9]. The projects also include bridges construction, improvement and

7. Chiang Rai - Khunming Road Improvement Project Via Myanmar and Lao PDR
8. Southern Yunnan Province - Northern Thailand - Northern Lao PDR - Northern Vietnam Road Improvement Project
9. Northeastern Thailand - Southern Lao PDR - Northeastern Cambodia - Central Vietnam Corridor Project
10. Mae-sot-Mukdahan is a secondary transportation route that links north and northeast regions of Thailand. The road stretches from the Friendship Bridge between Thailand and Myanmar in Mae-sot in Tak province to Muang district of Mukdahan province, total length of the route is 793.391 kilometers. The government plans to create this route a West-East corridor which aims to link Mawlamyine in Myanmar with Danang in Vietnam. Moreover, this

construction of road networks that consolidate attraction sites, development of airports and international air networks, building of electrical systems, running water, and telecommunication.

According the above governmental efforts, tourism industry in Laos PDR went through an accelerated growth period which resulted in rising numbers of tourists, and tourism related-service providers which Asian Development Bank (2017, p. 7) revealed the number of tourists who visited Laos PDR in 2015 in the following statements. "International visitor arrivals to the Lao PDR totaled 4.68 million in 2015, a 13% increase compared to 2014. Thailand is the largest source market and accounts for 49.6% of international arrivals, followed by Vietnam (25.4%) and the PRC (10.9%). The main medium- and long haul markets are the Republic of Korea, France and the United States. The most popular destinations are Vientiane Capital, Savannakhet, Vientiane Province, and Luang Prabang. Less than 1% of international visitors use inbound tour operators, but half combine their visit to the Lao PDR with a visit to Thailand

Meanwhile, Asian Development Bank also revealed the number of accomodations that in the Lao PDR has 2,449 guesthouses and hotels, with 48,386 bedrooms, of which less than 10% are five-star rated. After recently reducing barriers to international investment in tour services, the number of registered operators more than doubled to 336 between 2009 and 2015; however, the number of active licensed tour guides (604) is insufficient to meet demand. International airports in Luang Prabang, Pakse, Savannakhet, and Vientiane are served by 9,900 flights per year, with 1.16 million scheduled inbound seats. The Lao PDR allows tourist visa on arrival for 180 countries and tourist visa exemption for citizens of all ASEAN member states."

The above statements clearly portray an expansion of tourism industry in Laos PDR which led to formations of organizations that manage tourism and staffs who work in the industry. Currently, National Tourism Administration which, in 2004, has been elevated to a status that is equal to that of a ministry is the organization directly responsible for national tourism managements. The organization is chaired by a minister from the Office of the Prime Minister. (Lao National Tourism Administration 2011, p.16)

The emergence of this organization contributed to drafting of laws concerning tourism which was subsequently endorsed by the 5th parliamentary committee during the 8th general assembly held in November 2005. The endorsement has further emphasized the roles of tourism in national and international developments. After two years, the National Tourism Administration continues to develop all aspects of administrations, advancement of the organization's human resources training in order to meet demands of the ever growing tourism industry. The organization has adopted decentralization approach which saw the central office delegated administrative works to regional offices where new offices were established to provide more effective assistances to tourists who visit those provinces. Furthermore, some of the existing regional offices have been upgraded to a provincial department. Many provinces set up convention centers to promote awareness of tourism to private businesses that operate in the tourism industry. (Lao National Tourism Administration 2011, p.16)

This route stretches 113 kilometer which runs from Bo Y border check point in Kon Tum province of Vietnam to town center of Pakse in Champasak province in Laos PDR.

According to developments and progressions of government-administered tourism industry, it was evidenced that the industry has been prioritized as one of the leading developmental mechanisms of the country. Laos PDR, in recognition of tourism industry's significance, initiated tourism and service related courses at tertiary educational institutions in Vientiane, Luang Prabang, and Savannakhet.

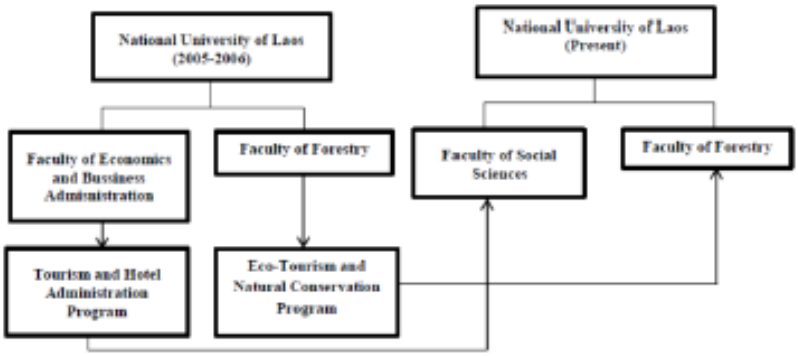
Management of tourism and service related courses at tertiary educational institutions in Laos PDR

As tourism is one of the main revenue acquirers for Laos PDR, the government continues to develop and promote the tourism industry by means of basic infrastructure developments and work efficacy enhancements for staffs who work in the industry. Academic and vocational institutions received special assistance which led to establishment of relevant courses around the country.

According to the data collection, tourism related courses have been formulated within the last decade which is quite recent, compared to courses that offered in Thailand. Further investigation revealed that the numbers of graduates from these courses in the last decade remain minimal. Hence, it is understandable that Laos PDR is facing shortages of human resources in tourism industry particularly when numbers of incoming tourists are considered, the situation is perceived as critical. The pressing question regarding this issue, therefore, centered on management of courses that produce personnel for tourism at the educational institutions in the past decade. This article will further elaborate teaching managements and courses administration at different institutions which are;

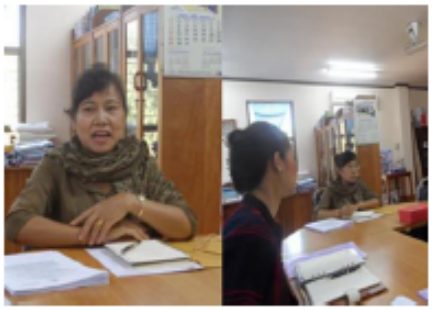
1. National University of Laos

The university, formally known as "Teacher College", was the first educational intuition that the offered Bachelor of Art Program in Hotel Management since 2005. The course was founded by the Faculty of Economics and Bussiness Admisnistration before being transferred to Faculty of Social Sciences. Additionally Bachelor Program in Forestry Ecotourism is managed by the Faculty of Forestry.



Flowchart 1: Curriculum management of tourism and service related courses, National University of Laos

Bachelor of Art Program in Tourism and Hotel Management is a 4-year degree which produces graduates for Laos' tourism industry. The course set up was partially in accordance with a research by Associate Professor Khamphou Phetxaysy the first scholar from Laos PDR who was granted a scholarship by the German government to study Master of Tourism Management at Chiang Mai University. The professor currently chairs this program.



Khamphou Phetxaysy, chairperson of Bachelor of Art Program in Tourism and Hotel Management, Faculty of Social Sciences, Laos National University interviewed by the research team.

(Photo by Piyakasidet Phueaisee, 15 February 2017)

However, teaching and learning of tourism industry in Laos is considered a new academic discipline. Previously, Associate Professor Khamphou Phetxaysy was responsible for teaching of Marxism and Leninism theory at the Faculty of Social Science, thus, tourism was her unfamiliar domain. She recalled that her first semester at Chiang Mai university was confusing, tourism was not well perceived and understood until the subsequent semesters when she grasped more knowledge and understanding of the discipline. She expressed profound concern regarding tourism in Laos after gaining academic knowledge about tourism, its importance and negative impacts on the country as well as issues presenting to the Laos Chamber of Tourism.

Therefore, having been educated in tourism industry, Associate Professor Khamphou Phetxaysy was convinced and determined that she must set up tourism and hotel management related course at Laos National University. The last semester of studying was spent on writing her thesis titled "The possibility of founding a bachelor degree level in innovative tourism management course at Laos National University" and hoped to present her findings to the university's administration. It was anticipated that the thesis would reflect upon tourism problems of Laos PDR and eventually lead to creation of the above said course.

The university's committee, after reviewing the research finding, agreed to establish tourism and hotel management course as part of the Faculty of Economic and Business. The university, in collaboration with Japan International Cooperation Agency -JICA, sent academic staffs to study curriculum development in other countries including a 1-moth course at Kasetsart University in Thailand, workshops regarding tourism at the University of Tokyo, and other courses at universities in South Korea and Vietnam.

focus on theoretical learning rather than the practical ones. As a consequence, businesses that operate in tourism industry are hesitate to offer placements for practical students which due largely to, short practical period as regulated by the educational institutions and students' lack of practical skills which may affect overall quality of the service being provided. Hence, many business operators declined to offer practical places for the students.

On the other hand, Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program has

been incorporated since 2005 by Faculty of Forestry and focuses on conservative tourism. The program's main objective is to produce graduates to serve in national parks, forest reserves, and Department of Forest. As a result, learning and teaching management is different from that of tourism and hotel management course that are offered by Faculty of Social Sciences. Faculty of Forest's main function is to produce graduates who are specialized in forest protection and conservation, thus, learning requirements are concentrated on protection and management of forest, econoumic forestry and forest argumentation, water resource management and land use, community forest and community development. Therefore, Ecotourism for Nature Conservation Program is aimed to raise awareness regarding forest protection and conservation through tourism.

One of many challenges faced by the faculty is staffs' qualification as most lecturers did not graduate from tourism related disciplines, many of whom only attained bachelor degree level of education which resulted in inadequate research capacity and knowledge transfer. This program offers theoretical and practical training at relevant organization such as national parks, forest reserves, and Department of Forest. First year students focus their studies on general education courses while 2nd and 3rd year students concentrate on major specific courses. Third year students are also required to undertake a 1-month practical work placement regarding community forest. Furthermore, 4th year students are required to attend another 2-month training to strengthen their practical experience. English is the only foreign language taught at this faculty and most graduates work for national parks, forest reserves, or Department of Forest while the rest seek training to become tour guides at the national parks.

2. Souphanouvong University

Souphanouvong University offers Bachelor of Science in Ecotourism for Nature Conservation Program at the Faculty of Economy and Tourism. In the future, this program together with civil engineering will be prioritized as programs that reinforce the university academic reputations. Tourism teaching and learning practices are similar to that of the National University of Laos which characterizes 3 areas of focus; theoretical learning, practical sessions, and short work experience at tourism operators. In general, the course concentrates on theoretical knowledge in business while practical sessions in this course remain minimal. First year students focus their studies on general education courses while 2nd and year students concentrate on major specific courses while 3rd year students are required to undertake a 1-month practical work placement. Furthermore, 4th year students are required to attend a 2-month training to strengthen their practical experience. French and English are two foreign languages that are taught at the faculty, while Korean is offered as short courses for students who are interested.

There are challenges faced by the university such as academic staffs who are not qualified to teach in disciplines they are appointed to teach. For instance, lecturers who are specialized in geography or English language have been appointed to teach tourism. Therefore, these lecturers mainly convey theoretical knowledge to students without enabling sufficient practical experience. Apart from problems related to teaching staffs who have unrelated qualifications, the numbers of those who are specialized in this discipline remain insufficient. As a result, lecturers were unable to appropriately provide students with assistance they require. Furthermore, lack of funding prevents the faculty to invite special guest or lecturer to teach in the program.

Insufficient educational equipment and teaching media such as computer, projector further incapacitates the teaching. Although this program emphasize on the teaching of tourism management and hotel operation, but facility and equipment required for this course were scarcely available and lecturers are not qualified to teach tourism management. The above mentioned problems are destined to hinder the potentials of workforce who engage in tourism operation.

According to an interview of a lecturer, Khanthaly Mixaykon, who oversees tourism and hotel management, problem solving of skills and operational practice enhancement program for students can be achieved by; "… the program consisted of classes that allow students to accumulate knowledge regarding tourism through activities such as (private company operated) academic excursions. Although students did not perform any practical works themselves, but they were exposed to practices and approaches used by the actual tour guide which permit them to learn from observations and write academic report after completing the excursions. Hotel management course requires students to take a short practical work experience at hotels in Luang Prabang whilst some students opted to work part-time at hotels, or restaurants in the city to financially support themselves. As such, they have acquired a good knowledge concerning hotel and restaurant managements. These students may be offered employments at their respective workplaces upon graduation …"

According to the interview, the university appeared to be deficient in equipment or educational media necessary for teaching and learning processes nor that lecturers were qualified to teach in the their appointed capacity. However, the program encourages students to seek extra curriculum work experiences with business operators in the city which constitutes part of the learning processes. One of the problems that hinder development of tourism industry's workforce is due to the fact that graduates from the course are ineligible to be registered as tour guide. Graduates who wish to pursue work as a tour guide must attend a tour guide training which held once a yearly by the Ministry of Information, Culture and Tourism. Due to the above mentioned problem, Laos PDR experiences shortage of workforce in tourism, particularly tour guides because most of the graduates chose to work in hotels or restaurants instead of working as tour guides. The problem may reach a critical point in the future. In the case of Souphanouvong University which is located in Luang Prabang, a renewed and famous world heritage site, the university is unable to produce tour guides that fill the required employment positions. Should this trend continues, the problem will be accumulated and become a never ending dilemma.

3. Savannakhet University

Savannakhet University is located in Savannakhet

management and hotel management. Learning and teaching approaches are similar to that of National University of Laos and Souphanouvong University which concentrate on 3 different aspects; theoretical studies, practical sessions and short work experience placements. The main objectives of these programs are to produce graduates who are specialized in tourism managements, and hotel managements.

Main challenges for the above mentioned courses are; academic staffs who possess unrelated qualifications such as economic or foreign languages, and most lecturers only received bachelor degree education which meant that majority of the teaching is based on theoretical teaching. Therefore, graduates are faced with even more challenges upon entering the labour market because most employers would look for those who possess practical experience instead on theoretical ones. As a result, these programs have signed numerous agreements with private and governmental entities which shared their skilled and expertise though theoretical and practical teaching.

However, teaching by academic staffs is accounted for 95% of the entire learning process whilst the remaining 5% is acquired from short work experience placements. First year students focus their studies on general education courses while 2nd year students concentrate on major specific courses without practical learning while 3rd year students are required to undertake a 1-week practical work placement after completing the first semester and 4th year students are required to attend a 1-month training prior to graduation. English is the main foreign languages taught at the faculty.

Numbers of classrooms are insufficient for students, thus, facility sharing with other faculty such as Faculty of Agriculture and Environment is required. There are limited number of learning equipment particularly computer. There are only

two projectors which need to be shared among different classes.

There is no tourism and hotel practical facility nor equipment such as food and drink preparation units on the campus. As per tourism program, excursions were organized for students to visit attraction sites near the university but students were not allowed to organize their own travelling which was similar to the trips organized by Laos National University and Savannakhet University.

4. Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH

LANITH has been established since 2008 under the cooperation between Laos government and Luxembourg Development Cooperation (LuxDev). The institution offers diploma courses in tourism for students who are interested in tourism management. Currently, 4 courses are on offer, Food & Beverage Production Operations, Food & Beverage Service Operations, Accommodation Operations and Travel & Tourism Operations as demonstrated in Figure 2

Luxembourg Development Cooperation (LuxDev) is a significant organization that promotes development and poverty reduction in Least Developed Countries (LDC) by focusing on human resource development in different aspects such as health care and education, particularly vocational education which is instrumental to knowledge transfer and preparation of human resources for the labour market. Luxembourg Development Cooperation's program is not only limited to vocational institutions in Vientiane but extends to different provinces and towns as illustrated in Figure 3.

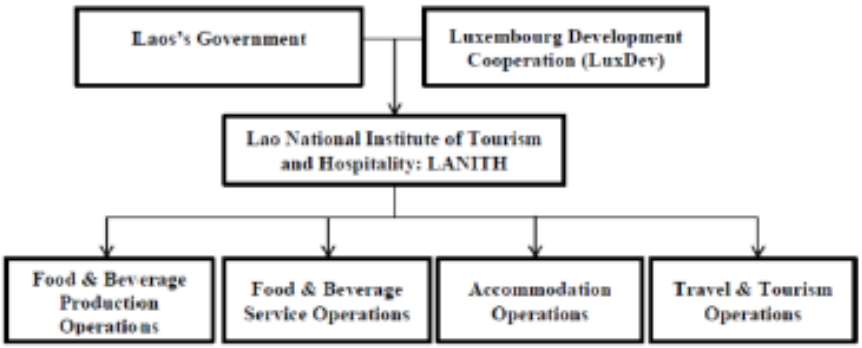


Figure 2: Administrative Structure of Lao National Institute of Tourism and Hospitality- LANITH



Figure 3 Luxembourg Development Cooperation areas of operation
(**Source** : Laos Luxembourg : Development Cooperation , 2017)

Luxembourg Development Cooperation assists LANITH in various aspects including costs for institution's construction building, practical facility for tourism operation, practical facility for hotel management, practical facility for restaurant operations as well as many educational media and equipment purchases.

At present, LANITH defined teaching activities into 3 domains which are; theoretical teaching, practical sessions, and gaining work experiences from tourism and hotel operators. Courses at LANITH focus on practical training as the institution are well provided with educational facility and equipment. Teaching staffs are capable of teaching and possess direct experiences in their respective disciplines. Most of teaching staffs gained learning and teaching experiences from abroad, graduated with relevant qualifications and, on regular basis, received financial assistance from Luxembourg Development Cooperation to attend further training whether this be 3 months or 1 year in Japan, Singapore, Iceland, Switzerland, and Australia. Apart from learning from teachers who are specialized in their fields from abroad, many guest lecturers who have professional experience in tourism and hotel management such as executive chef from France or general manager of a five star hotel in Vientiane are invited to share their experiences and expertise with students. Teaching materials are published in foreign languages such as French or English. In addition to classroom learning and practical sessions, first year students, upon completing their second semester, are required to attend 320 hours of work experience. They also required attending another training of 320 hours after finishing the second semester of the last academic

No	Diploma 1 Food & Beverage Production Operations	Hrs	Diploma 2 Food & Beverage Service Operations	Hrs	Diploma 3 Accommodation Operation	Hrs	Diploma 4 Travel & Tourism Operations	Hrs
SEMESTER 1								
1.	**Foundation** Tourism & Hospitality	64	**Foundation** Tourism & Hospitality	64	**Foundation** Tourism & Hospitality	64	**Foundation** Tourism & Hospitality	64
2.	English for H&T 1	64	English for H&T 1	64	English for H&T 1	64	English for H&T 1	64
3.	Professional Communication Skills	64	Professional Communication Skills	64	Professional Communication Skills	64	Professional Communication Skills	64
4.	Computing Skills	64	Computing Skills	64	Computing Skills	64	Computing Skills	64
5.	Numeracy for H&T	32	Numeracy for H&T	32	Numeracy for H&T	32	Numeracy for H&T	32
6.	Introduction to Costumer Service	32	Introduction to Costumer Service	32	Introduction to Costumer Service	32	Introduction to Costumer Service	32
SEMESTER 2								
1.	**Fundamental of Culinary Service**	32	**Fundamental of Culinary Service**	32	**Fundamental Accommodation**	64	**Fundamental Accommodation**	64
No	Diploma 1 Food & Beverage Production Operations	Hrs	Diploma 1 Food & Beverage Service Operations	Hrs	Diploma 1 Accommodation Operation	Hrs	Diploma 1 Travel & Tourism Operations	Hrs
2.	English for H&T 2	64	English for H&T 2	64	English for H&T 2	64	English for H&T 2	64
3.	Fundamental of Food and Beverage Service	32	Fundamental of Food and Beverage Service	32	Geography of Tourism	64	Geography of Tourism	64
4.	Problem Solving	32	Problem Solving	32	Problem Solving	32	Problem Solving	32
5.	Lao Language	32	Lao Language	32	Lao Language	32	Lao Language	32
6.	Kitchen Operations 1	144	Restaurant Operations 1	144	Room Division Operations 1	64	Foundation Travel & Tourism Operations 1	64
	Student Internship*	320	Student Internship*	320	Student Internship*	320	Student Internship*	320
SEMESTER 3								
1.	Kitchen Operations 2	128	Restaurant Operations 2	128	Room Division Operations 2	64	Ticketing and Reservation	128
2.	English for H&T 3	64	English for H&T 3	64	English for H&T 3	64	English for H&T 3	64

3.	Kitchen Operations 3	128	Restaurant Operations 3	128	Housekeeping Operations	128	Foundation Travel & Tourism Operations 2	64
4.	Lao Politics	32	Lao Politics	32	Lao Politics	32	Lao Politics	32
5.	Entrepreneurship 1	32	Entrepreneurship 1	32	Entrepreneurship 1	32	Entrepreneurship 1	32
6.	Principles of Management	64	Principles of Management	64	Principles of Management	64	Principles of Management	64
SEMESTER 4								
1.	Kitchen Operations 4	128	Restaurant Operations 4	128	Spa and Club Operations	128	Ticketing and Reservation 2- Abacus	128
2.	English for H&T 4	64	English for H&T 4	64	English for H&T 4	64	English for H&T 4	64
3.	Kitchen Operations 5	64	Restaurant Operations 5	64	Marketing, Incentives, Conferencing, Exhibitions (MICE)	128	Marketing, Incentives, Conferencing, Exhibitions(MICE)	128
4.	Entrepreneurship 2	32	Entrepreneurship 2	32	Entrepreneurship 2	32	Entrepreneurship 2	32
5.	Contemporary Issues in Hospitality & Tourism	64	Contemporary Issues in Hospitality & Tourism	32	Contemporary Issues in Hospitality & Tourism	32	Contemporary Issue in Hospitality & Tourism	64
6.	Principles of Marketing	64	Principles of Marketing	64	Principles of Marketing	64	Principles of Marketing	64
	Student Internship*	320	Student Internship*	320	Student Internship*	320	Student Internship*	320
	Full –time 2 year industry-specific-Includes Student Internship Program* (16 weeks-640 hrs 2nd and 4th Semester) Lao Language with English							

According to the data collection regarding learning and teaching activities, LANITH emphasizes practical learning for which students are required to participate in a strenuous professional training. For instance, students of Food & Beverage Production Operations and Food & Beverage Service Operations courses are required to work at the institution's own restaurant which exposes them to the actual work environments in dealing with customers and to familiarize themselves with work procedures. As a result, students who graduated from LANITH are sought after by business operators more than graduates from other institutions. Many business operators that accepted student to perform work experience also offered them actual employments after graduation. According to the obtained data concerning learning management of tourism and service management at educational institutions of Laos PDR, universities that offer the courses focus more on theoretical learning instead of the practical one. Academic staffs are not qualified in disciplines that they are appointed to teach. They also face funding shortages which prevent them to further their trainings abroad.

Another problem is stemmed from the lack of training opportunities during 4 years of studying which resulted in graduates' employability after graduation. On the other hand, vocational education offers practical-based training instead of theoretical ones and students are provided with more opportunities to attend regular training on regular basis. Moreover, student at LANITH are taught, not only by qualified and experienced Lao teachers but they also received more learning experiences from foreign teachers who are directly qualified in their discipline such as executive chef, tour guide, and supervisory staff from five-star hotels. Thus, upon considering learning outcomes, graduates from LANITH are more experienced and well prepared for the labour market than other institutions.

Final chapter

Rapid tourism industry expansion in Lao PDR have contributed to national development of infrastructures, transportations, communications, economic system, society and living standards. However, the growth also presents challenges for the Lao government and tertiary educational institutions which are responsible for human resource development in tourism to produce qualified workforce for the industry. Most of human resource developments in tourism operations are concentrated in educational institutions and governmental agency such as the Ministry of Information, Culture, and Tourism which indicates that such developments are very limited. Apart from limited numbers of educational institutions, practical learning opportunities are also limited as most courses heavily reply on theoretical teaching. As a result, graduates skills are not in line with demands of the market, the situation which inevitably lead to professional staff unavailability.

However, the above said developments in Lao PDR may provide Thailand with an opportunity to exert itself as a regional center for development of tourism potentials and values. This opportunity is anticipated to connect Thailand's tourism trainings with Cambodia, Laos, Myanmar, and Vietnam. The above mentioned problem will allow Thai government and private entities, particularly tertiary educational institutions, to propose policy frameworks for development of curriculum, supports for human resource developments, and formation of developmental networks between governments, educational institutions, and private business operators under

the ASEAN's mutual recognition arrangement on tourism professionals framework. The networks should also provide conditions, mechanism, and limitations that may be used to facilitate the implementation of such policy.

References

Asian Development Bank. 2017. *Tourism Sector Assessment, Strategy, and Road Map for Cambodia, Lao People's Democratic Republic, Myanmar and Viet Nam (2016-2018)*. Mandaluyong City: Philippines.

Luxemburg Development Cooperation Agency. 2017. *Luxembourg Development Cooperation areas of operation.* Ministry of Foreign and European Affairs.

National Tourism Administration.2011. *Tourism Administration.* Prime Minister's Office.

Website

Association of Southeast Asian Nations. 2014. *Service export and import values of CLMV between 2009 and 2013.* Retrieved April 17, 2017. http://www.asean.org/images/2015/January/asean_statistic/Table%2031%20-%20ASEAN%20TIS%20by%20AMS.pdf

The ASEAN Secretariat. 2015. *International Arrivals*. Retrieved April 17, 2017. http://www.asean.org/images/2015/february/asean_statistic/Table%2028.pdf

The ASEAN Secretariat. 2015. *Number of tourists from ASEAN and other countries who visited CLMV between 2009 and 2013*. Retrieved April 17, 2017. http://www.asean.org/images/2015/february/asean_statistic/Table%2028.pdf

Interview

Thanongsack, Yingxong. Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview, Frbruary 13, 2017.

Xayvongsa, Lamphoune. Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview, Frbruary 13, 2017.

Mixaykone, Khanthaly. Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview, Frbruary 13, 2017.

Sijongxay, Sangthong. Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview, Frbruary 13, 2017.

Phetxaysy, Khamphou. Faculty of Social Sciences. National University of Laos. Interview, Frbruary 15, 2017.Bouyaseng, Nongkhan. Faculty of Forestry Sciences. National University of Laos. nterview, Frbruary 15, 2017.

Chasane, Saysavath. Director. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview, Frbruary 15, 2017.

Sourivong, Nisaxonh. Head of Quality and Standards. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview, Frbruary 15, 2017.

Soybounphanh, Lavanh. Deputy Director. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview, Frbruary 15, 2017.

Jaleunphonh, Souvanny. Deputy Director CIEH Accredited Trainer. Lao National Institute of Tourism and Hospitality. Interview, Frbruary 15, 2017.

Vongkeo, Somphone. Faculty of Bussiness Administration. Savannakhet University.Interview, Frbruary 17, 2017.

ภาคผนวก ข.
กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำผลงานจากโครงการไปใช้ประโยชน์

1. การใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ

1.1 รายงานผลการวิจัยของชุดโครงการวิจัยฉบับสมบูรณ์เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน”

2. **การใช้ประโยชน์เชิงสาธารณะ**

2.1 การเผยแพร่ในเอกสารสรุปนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศ CLMV แก่สาธารณะ

2.2 การเผยแพร่ข้อมูลงานวิจัยในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

3. **การใช้ประโยชน์เชิงนโยบาย** (นโยบายด้านใด หน่วยงานใดจะเป็นผู้ใช้ประโยชน์)

3.1 นโยบายการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในระดับองค์กรหน่วยงานที่ได้เป็นผู้ใช้ประโยชน์ ได้แก่

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
ภาครัฐ	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ภาคธุรกิจเอกชน	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - หอการค้าไทยระดับจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย
ภาควิชาการ	- สถาบันอาชีวศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - มหาวิทยาลัยในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
ภาคประชาสังคม	- สมาคมหรือชมรมการโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- สมาคมโรงแรมไทย - สมาคมการบริหารโรงแรมไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

3.2 หน่วยงานที่สามารถใช้ประโยชน์เกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาในระดับบุคลากร

หน่วยงาน	ระดับท้องถิ่น	ระดับชาติและนานาชาติ
ภาครัฐ	- สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดในในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัด ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวท่องเที่ยวและกีฬา - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กรมอาเซียน กระทรวงการต่างประเทศ - สำนักงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
ภาคธุรกิจเอกชน	- สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - หอการค้าไทยระดับจังหวัดในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - หอการค้าไทยและสภาหอการค้าไทย
ภาควิชาการ	- สถาบันอาชีวศึกษาในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- มหาวิทยาลัย ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ
ภาคประชาสังคม	- สมาคมหรือชมรมการโรงแรม ในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ - สมาคมหรือชมรมมัคคุเทศก์อาชีพในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ	- สมาคมโรงแรมไทย - สมาคมการบริหารโรงแรมไทย - สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว - สมาคมไทยบริการท่องเที่ยว - สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย

ช่องทางการส่งข้อเสนอเชิงนโยบายสู่ผู้กำหนดนโยบาย (เช่น การสื่อสารตรงต่อผู้กำหนดนโยบาย การจัด policy dialogue การจัดทำ policy brief)

1. การนำเสนอนโยบายใน “เอกสารสรุปนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของกลุ่มประเทศ CLMV” เพื่อนำเสนอผู้กำหนดนโยบาย

2. การนำเสนอนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนแก่ผู้กำหนดนโยบายโดยตรง

ภาคผนวก ค.
ตารางเปรียบเทียบวัตถุประสงค์ กิจกรรมที่วางแผนไว้ และกิจกรรมที่ดำเนินการมา
และผลที่ได้รับตลอดโครงการ

วัตถุประสงค์	กิจกรรมตามแผน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ผลลัพธ์
1 เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยว กลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญา	1. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV	1. สัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV	1. ได้ข้อมูลด้านนโยบายการเรียนการสอนของสถานศึกษาและรูปแบบรวมทั้งกระบวนการจัดการเรียนการสอนจากผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV
	2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV	2. สัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ผู้สอนและผู้เรียนในสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV	2. ได้ข้อมูลกระบวนการจัดการเรียนการสอนจากผู้บริหารสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV
	3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV	3. สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV	3. เห็นและทราบกระบวนการจัดการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศ CLMV
	4. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนใน	4. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนใน	4. ได้ข้อมูลจากการประเมินแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้เรียนใน

วัตถุประสงค์	กิจกรรมตามแผน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ผลลัพธ์
	สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV	สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV	สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาในกลุ่มประเทศ CLMV
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนามที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม	1. การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว	1. สัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานภาคธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว	1.ได้ข้อมูลความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV
	2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	2. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) กับผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	2. ได้ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรและศึกษาความต้องการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV
	3. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	3. การแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว	3. ได้ผลประเมินแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการทางการท่องเที่ยว
3.เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรทางการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม	1. แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและ	1. แจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและ	3. ได้ผลประเมินแบบสอบถามจากบุคลากรทั้งด้านการโรงแรมและการ

	การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV	การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV	ท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศ CLMV

วัตถุประสงค์	กิจกรรมตามแผน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ผลลัพธ์
4.เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว	1. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)	1. จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 1 (เชียงราย)	1. ความคิดเห็นและประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนพร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายระดับท้องถิ่น
	2. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)	2. จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 2 (หนองคาย นครพนม มุกดาหาร)	2. ความคิดเห็นและประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่าย

			การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายระดับท้องถิ่น
วัตถุประสงค์	**กิจกรรมตามแผน**	**กิจกรรมที่ดำเนินการ**	**ผลลัพธ์**
	3. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)	3. จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 3 (สระแก้ว ตราด)	3.ความคิดเห็นและประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายระดับท้องถิ่น
	4. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)	4. จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับท้องถิ่นครั้งที่ 4 (ตาก กาญจนบุรี)	4. ความคิดเห็นและประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและ

			สนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก

วัตถุประสงค์	กิจกรรมตามแผน	กิจกรรมที่ดำเนินการ	ผลลัพธ์
			ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายระดับท้องถิ่น
	5. สนทนากลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ	5. จัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อกำหนดนโยบายในระดับชาติและนานาชาติ	5. ความคิดเห็นและประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบายระดับชาติและนานาชาติ
	6. ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยเครื่องมือDiamond Model เพื่อชี้ให้เห็น	6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อชี้ให้เห็นเงื่อนไข กลไก	6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการ

	เงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย	ข้อจำกัดในการขับเคลื่อนนโยบาย	เรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน พร้อมทั้งเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัดในการ
วัตถุประสงค์	**กิจกรรมตามแผน**	**กิจกรรมที่ดำเนินการ**	**ผลลัพธ์**
			ขับเคลื่อนนโยบายดังกล่าว

ภาคผนวก ง.

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับนักศึกษาในกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม

បណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈកម្ពុជា

កម្រងសំណួរទី.....

កម្រងសំណួរសម្រាប់ការស្រាវជ្រាវលេខ ១ . ១

ការអភិវឌ្ឍន៍ធនធានមនុស្សក្នុងវិស័យទេសចរណ៍នៅក្នុង ប្រទេសកម្ពុជា ឡាវ មីយ៉ាន់ម៉ា និងម៉ាឡេណាម

តាមគោលការវិជ្ជាជីវៈជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន សិស្ស និស្សិត នៃវិទ្យាស្ថាន

បណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ និងសាកលវិទ្យាល័យក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។

សេចក្តីណែនាំ

១ . កម្រងសំណួរនេះសម្រាប់សិស្សនិស្សិតនៃវិទ្យាស្ថានបណ្តុះបណ្តាលវិជ្ជាជីវៈ និងសាកលវិទ្យាល័យក្នុងប្រទេសកម្ពុជា។ គោលបំណងរបស់ការសិក្សានេះដើម្បីវាស់ស្ទង់ការយល់ឃើញរបស់សិស្ស និស្សិតចំពោះការរៀបចំការបង្រៀនស្របទៅតាមស្តង់ដារសមត្ថភាព បុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍

២ . កម្រងសំណួរមាន ៣ ផ្នែក ដូចជា៖

ផ្នែកទី១ កម្រងសំណួរអំពីស្ថានភាព និងពត៌មានទូទៅ។

ផ្នែកទី២ កម្រងសំណួរអំពីការយល់ឃើញរបស់សិស្សរបស់សិស្ស និស្សិតចំពោះការរៀបចំការបង្រៀនស្របទៅតាមស្តង់ដារសមត្ថភាព បុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍។

ផ្នែកទី៣ កម្រងសំណួរអំពីការយល់ឃើញរបស់សិស្សរបស់សិស្ស និស្សិតចំពោះការរៀបចំការបង្រៀនស្របទៅតាមកម្មវិធីសិក្សាមុខវិជ្ជា សណ្ឋាគារ និងទេសចរណ៍របស់ប្រទេសកម្ពុជា។

៣ . ទិន្នន័យទទួលបានពីការសិក្សាស្រាវជ្រាវនេះនឹងមានប្រយោជន៍សម្រាប់ការរៀបចំនៃអនុសាសន៍គោលការណ៍ដើម្បីអភិវឌ្ឍកម្មវិធីសិក្សាលើកកម្ពស់ការបង្រៀន និងគាំទ្រដល់ការអភិវឌ្ឍន៍ធនធានមនុស្ស ព្រមទាំងចងក្រងជាបណ្តាញរវាងរដ្ឋនិងរដ្ឋ ស្ថាប័នអប់រំ វិស័យឯកជន ដើម្បីអភិវឌ្ឍធនធានមនុស្ស ដោយយកប្រទេសថៃជាមជ្ឈមណ្ឌលក្នុងចំណោមបណ្តាលប្រទេសកម្ពុជា មីយ៉ាន់ម៉ា និងវៀតណាមស្របទៅតាមគោលការណ៍បុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ានព្រមទាំងលក្ខខណ្ឌ យន្តការ ការលំបាកនៃការជំរុញគោលនយោបាយដែលបានបង្កើតឡើងទាំងនេះ។ មតិយោបល់នៅលើកម្រងសំណួរទាំងនេះនឹងមិនប៉ះពាល់ដល់អ្នកក្នុងប្រការណាមួយឡើយ។

អ្នកស្រាវជ្រាវ

ផ្នែកទី១ កម្រងសំណួរអំពីស្ថានភាព និងពត៌មានទូទៅ

សេចក្តីណែនាំ៖ ចូរគូសសញ្ញា ✓ ក្នុង() ឬបំពេញនៅក្នុងចន្លោះទទេតាមជាក់ស្តែង

១. ភេទ

() ប្រុស () ស្រី

២. អាយុ .....(ឆ្នាំ)

៣. ពិន្ទុ (GPA) .....

៤. ស្ថានភាពការសិក្សាបច្ចុប្បន្ន

() កំពុងសិក្សាថ្នាក់បណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេស ជំនាញទេសចរណ៍ និងបណិសណ្ឋារកិច្ច

() កំពុងសិក្សាថ្នាក់បណ្តុះបណ្តាលបច្ចេកទេសជាន់ខ្ពស់ ជំនាញទេសចរណ៍ និងបណិសណ្ឋារកិច្ច

៥. មូលហេតុដែលរៀនជំនាញទេសចរណ៍ និងបណិសណ្ឋារកិច្ច(ជ្រើសរើសចំនួន ១)

() ១. ចំនង់ចំណូលចិត្តផ្ទាល់ខ្លួន

() ២. ងាយស្រួលស្វែងរកការងារក្រោយពេលបញ្ចប់ការសិក្សា

() ៣. ការងារ ទេសចរណ៍ និងបណិសណ្ឋារកិច្ច ទទួលបានប្រាក់ខែខ្ពស់

() ៤. ការណែនាំពីមិត្តមិត្តភ័ក្រ

() ៥. ចូលចិត្តផ្តល់សេវាកម្មដល់អ្នកដទៃ

() ៦. អាចទៅធ្វើការនៅបរទេស

() ៧. ផ្សេងៗ បញ្ជាក់.....

៦ .មោទនភាពចំពោះផ្នែកដែលខ្លួនការសិក្សា

() ១. តិច () ២. មធ្យម () ៣. ច្រើន

ផ្នែកទី២ កម្រងសំណួរអំពីការយល់ឃើញរបស់សិស្សរបស់សិស្ស និស្សិតចំពោះការរៀបចំការបង្រៀនស្របទៅតាមស្តង់ដារសមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍

សេចក្តីណែនាំ៖ ចូរគូសសញ្ញា✓ ក្នុងតារាងខាងក្រោងតាមការយល់ឃើញពីសារៈសំខាន់ចំពោះមុខវិជ្ជានីៗមួយរួចខាងក្រោមតាមជាក់ស្តែង។ ដាក់ពិន្ទុតាមលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យលើកម្រងសំណួរនីៗមួយ។ អ្នកស្រាវជ្រាវបានកំណត់ពិន្ទុរបស់ចំលើយ ៥ លំដាប់

ពិន្ទុ 5 មានន័យថា សំខាន់បំផុត

ពិន្ទុ 4 មានន័យថា សំខាន់

ពិន្ទុ 3 មានន័យថា មធ្យម

ពិន្ទុ 2 មានន័យថា មិនសូវសំខាន់

ពិន្ទុ 1 មានន័យថា មិនសំខាន់

មុខវិជ្ជាស្របតាមស្តង់ដារសមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ភាសាអង់គ្លេស					
1. ភាសាអង់គ្លេសសំរាប់ទំនាក់ទំនងការងារ					
2. ធ្វើលំហាត់ជាភាសាអង់គ្លេស					
3. សរសេរកំណតហេតុជាភាសាអង់គ្លេស					
4. ការសន្ទនាភាសាអង់គ្លេសកម្រិតមូលដ្ឋាន					
5. សរសេរ និងអានភាសាអង់គ្លេសបានកម្រិតខ្ពស់					
6. ការសន្ទនាភាសាអង់គ្លេស កម្រិតមូលដ្ឋាន					
7. ការអភិវឌ្ឍន៍ជំនាញភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់ការប្រាស្រ័យទាក់ទងក្នុងអង្គភាព					
8. ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់អាជីព					
9. ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់អ្នកគ្រប់គ្រង					
10. ភាសាអង់គ្លេសទំនាក់ទំនងសម្រាប់ (អ្នកប្រឹក្សាទេសចរណ៍)					
11. ភាសាអង់គ្លេសសម្រាប់បង្ហាញអាជីវកម្មទេសចរណ៍					
12. ការសន្ទនាជាភាសាអង់គ្លេសដើម្បីផ្លាស់ប្តូរមិតិយោបល់					
ភាសា និងការទំនាក់ទំនង					
1. ភាពសំបូរបែបខាងវប្បធម៌ក្នុងអង្គភាព					
2. វប្បធម៌ក្នុងការធ្វើការ					
3. ការទំនាក់ទំនងទូរសព្ទយ៉ាងមានប្រសិទ្ធិភាព					

4. យុទ្ធសាស្ត្រការទំនាក់ទំនងទីផ្សារ/សម្រាប់អាជីវកម្មទេសចរណ៍					
5. ជំនាញទំនាក់ទំនង និងការប្រើប្រាស់សំភារៈទំនាក់ទំនង					
6. ការបង្កើត និងថែរក្សាទំនាក់ទំនងពាណិជ្ជកម្ម					
7. សេវាកម្មផ្តល់ពត៍មានទូរស័ព្ទឆ្លងប្រទេស					
ប្រវត្តិសាស្ត្រ សង្គម និងវប្បធម៌					
1. អភិវឌ្ឍចំណេះដឹងទូទៅអំពីតំបន់					
ការគ្រប់គ្រង					
1. ការគ្រប់គ្រងហានិភ័យអាជីវកម្ម					
2. ការគ្រប់គ្រងការងារការិយាល័យក្នុងវិស័យទេសចរណ៍					
3. ការគ្រប់គ្រង និងការដោះស្រាយជំលោះ					

មុខវិជ្ជាស្របតាមចំរង់សមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
4. ការពិនិត្យទទួល និងរៀបចំសំភារៈការិយាល័យ					
5. ការធ្វើផែនការ ត្រួតពិនិត្យ និងវាយតម្លៃលើលទ្ធផលការអប់រំ					
6. ការគ្រប់គ្រងសារពើភ័ណ្ឌ និង ហេដ្ឋារចនាសម្ព័ន្ធ					
7. ត្រួតពិនិត្យលទ្ធផលការងារក្នុងការិយាល័យ					
8. ប្រតិបត្តិការក្នុងការផ្តល់សេវាកម្ម					
9. អភិវឌ្ឍគោលការណ៍ណែនាំ					
អប់រំសុខភាព អត្តពលកម្ម និង ការអភិវឌ្ឍន៍ផៃជីវិត					
1. វិជ្ជាសង្គ្រោះបឋម					
2. រៀបចំ និងថែរក្សាអ្នកស្រវឹង					
3. រៀបចំសន្តិសុខសំរាប់អតិថិជន					
4. អនាម័យ និងសន្តិសុខនៅកន្លែងធ្វើការ					
5. រៀបចំលក្ខខណ្ឌអនាម័យ និងសន្តិសុខនៅកន្លែងធ្វើការ					
6. ថែរក្សាសន្តិសុខ និង សុខុមាលភាពនៅកន្លែងធ្វើការ					
7. កគ្រប់គ្រងហានិភ័យ និងសុវត្តិភាព					
8. សុខភាពអនាម័យម្ហូបអាហារ					
ការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស					
1. គ្រប់គ្រងធនធានមនុស្សក្នុងវិស័យទេសចរណ៍					
2. គ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស					

3. ភាពជាអ្នកដឹកនាំ					
5. ការងារជាក្រុម					
6. ប្រសិទ្ធិភាពនៃការគ្រប់គ្រងធនធានមនុស្ស					
7. ការប្រកាស និងជ្រើសរើសបុគ្គលិក					
8. ត្រួតពិនិត្យស្តង់ដារការអនុវត្តន៍ការងាររបស់និយោជិត					
9. វាយតម្លៃសមត្ថភាពការអនុវត្តរបស់និយោជិត					
10. ការត្រៀមរៀបចំវគ្គបណ្តុះបណ្តាល					
11. ការរៀបចំបណ្តុះបណ្តាលក្រុមតូចៗ					
12. តាមដាននិងវាយតំលៃពីប្រសិទ្ធភាពនៃការបណ្តុះបណ្តាល					
មុខវិជ្ជាស្របតាមទំរង់សមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
13. ការរៀបចំផែនការ និងបទប្បញ្ញត្តិ					
14. ការគ្រប់គ្រងការទំនាក់ទំនងនិងភាពសម្បូរបែបនៅក្នុងកន្លែងការងារ					
15. ផ្នើការនៅក្នុងសង្គមសម្បូរបែប					
16. ការរៀបចំកាលវិភាគការងារ					
17. ការដឹកនាំអនុវត្តការងារប្រចាំឆ្នាំ					
17. ការបណ្តុះបណ្តាលជំនាញការងារដល់បុគ្គលិកផ្នែកគេហកិច្ច					
18. ការវាយតម្លៃការអនុវត្តន៍ការងាររបស់បុគ្គលិកផ្នែកគេហកិច្ច					
19. ការប្រកាស និងជ្រើសរើសបុគ្គលិកផ្នែកគេហកិច្ច					
20. ផ្ទេរចំណេះដឹងដល់បុគ្គលិកផ្នែកបោកអ៊ុត					
21. បង្កើតបរិយាកាសសមរម្យចំពោះការធ្វើការងារនៃផ្នែកបោកអ៊ុត					
22. ការរៀបចំកាលវិភាគរបស់ផ្នែកបោកអ៊ុត					
23. ការប្រកាស និងជ្រើសរើសបុគ្គលិកផ្នែកបោកអ៊ុត					
24. ការធ្វើផែនការ និងការអនុវត្តន៍ការប្រជុំរបស់ផ្នែកបន្ទប់					
25. វាយតម្លៃលទ្ធផលការអនុវត្តន៍ការងាររបស់បុគ្គលិកផ្នែកបន្ទប់					
26. ផ្ទេរចំណេះដឹងដល់ផ្នែកបុគ្គលិកបោកអ៊ុតបុគ្គលិកផ្នែកបន្ទប់					
27. បច្ចេកទេសការបង្រៀនដើម្បីអភិវឌ្ឍជំនាញវិជ្ជាជីវៈ					
28. ដំណើរការបណ្តុះបណ្តាល					
29. ការរៀបចំតារាង និងការប្រគល់ការងារ					
30. វាយតម្លៃលទ្ធផលការអនុវត្តន៍ការងាររបស់បុគ្គលិកផ្នែកបោកអ៊ុត					

31. អ្នកដឹកនាំនិងការងារជាក្រុម					
ផែនការ និងគោលនយោបាយអភិវឌ្ឍទេសចរណ៍					
1. ផែនការនិងការលើកកម្ពស់វិស័យទេសចរណ៍					
2. ការធ្វើផែនការនិងការជំរុញការលក់វិស័យទេសចរណ៍					
គ្រប់គ្រងទីផ្សារវិស័យទេសចរណ៍					
1.ការគ្រប់គ្រងឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍					
2. គ្រប់គ្រងអាជីវកម្មទេសចរណ៍					
3. ទីផ្សារនិងការលក់អាជីវកម្មទេសចរណ៍					
មុខវិជ្ជាស្របតាមចំរង់សមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
4. ការអនុវត្តន៍ការងាររដ្ឋបាលទូទៅ					
5. ការអនុវត្តន៍ការងារតាមបទប្បញ្ញត្តិ, នីតិវិធីរដ្ឋបាល					
6. រៀបចំថែរក្សាគុណភាពនៃការផ្តល់សេវាដល់អតិថិជន					
7. កំនត់យុទ្ធសាស្ត្រទីផ្សារ និងការលក់					
8. ប្រព័ន្ធគ្រប់គ្រងអាជីវកម្ម					
សណ្ឋាគារ					
1. ការផ្តល់ពត៍មានសេវាកម្មខាងក្នុងសណ្ឋាគារ					
2. ការបោកអ៊ុតក្រណាត់ដែលប្រើក្នុងសណ្ឋាគារនិងសម្លៀកបំពាក់ភ្ញៀវ					
3. សេវាកម្មបោសសម្អាតទូទៅនៃបរិវេនសណ្ឋាគារ					
4. ការចម្អិនអាហារនិងការធ្វើបទបង្ហាញ					
5. ការគ្រប់គ្រងគុណភាពម្ហូបអាហារ					
6. ការចាត់ចែងម្ហូបអាហារ និងពិធីជប់លៀង					
7. ការរៀបចំត្រី សាច់ និងអាហារសមុទ្រ					
8. ការធ្វើម្ហូបអាហារប្រភេទត្រជាក់					
9. ការធ្វើបង្អែម និងសូកូឡា					
10. ការគ្រប់គ្រងអោជនីយដ្ឋាន និងហាងកាហ្វេ					
11. សេវាកម្មម្ហូបអាហារ និងភេសជ្ជៈ					
12. សេវាកម្មភេសជ្ជៈគ្រឿងស្រវឹងស្របតាមច្បាប់					
13. ការត្រៀមរៀបចំនិងបម្រើភេសជ្ជៈគ្មានជាតិអាល់កុល					
14. សេវាកម្មស្រាក្រហម					

15. ការរៀបចំត្រៀម និងសេវាកម្មស្រាក្រឡុក					
16. ចំណេះដឹងផ្នែកឧស្សាហកម្មបដិសណ្ឋារ					
17. ការរៀបចំត្រៀមបារមុនពេលផ្តល់សេវា					
18. ការធ្វើផែនការ និងកិច្ចប្រជុំ					
19. ការរៀបចំបន្ទប់បម្រុង					
20. ការប្រតិបត្តិការការិយាល័យផ្នែកខាងមុខ					
21. ចំណេះដឹងពីបុគ្គលិកដឹកជញ្ជូន និងសេវាកម្មដឹកសំភារៈ					
មុខវិជ្ជាស្របតាមចំរង់សមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
22. ការសម្របសម្រួលករណីបាត់បង់ទ្រព្យសម្បត្តិ					
23. រៀបចំកន្លែងថែរក្សាវត្ថុមានតម្លៃ					
24. សហការជាមួយមិត្តរួមការងារនិងអតិថិជន					
25. ការធ្វើផែនការ និងអនុវត្តការប្រជុំរបស់ផ្នែកបោកអ៊ុត					
26. ការទទួលធ្វើតាំន់					
27. បម្រើសេវាកម្មបោសសម្អាតបន្ទប់ដល់អតិថិជន					
28. ការរៀបចំកាលវិភាគការងាររបស់ផ្នែកបន្ទប់					
29. ការប្រើប្រាស់និងការថែរក្សាឧបករណ៍បោកអ៊ុត					
30.ការបោកអ៊ុតក្រណាត់ដែលប្រើក្នុងសណ្ឋាគារនិងសម្លៀកបំពាក់ភ្ញៀវ					
31. ថែទាំសម្ភារៈបរិក្ខា និង សម្អាតបរិវេនកន្លែងការងារ					
32. ការសម្របសម្រួលភាពងាយស្រួលករណីបាត់របស់នៃផ្នែកបោកអ៊ុត					
33. សេវាកម្មបោសសម្អាតទូទៅនៃបរិវេនសណ្ឋាគារ					
34. វិធីសម្អាតបរិវេនទូទៅ ម៉ាស៊ីន និងឧបករណ៍ផ្សេងៗ					
35. វិធីសម្អាតបរិវេនកន្លែងធ្វើការ និងថែរក្សាសំភារៈ					
36. បង្កភាពងាយស្រួលក្នុងករណីបាត់បងរបស់នៅក្នុងបរិវេនរួម					
37. ការរៀបចំត្រៀមស្ករ និងស៊ុបផ្សេងៗ					
38. សំរបសំរួលរវាងផ្ទះបាយនិងបរិវេនសេវាកម្ម					
39. រៀបចំកម្មវិធីតាមឱកាសពិសេស/ការធ្វើនំប៉័ង					
40. ការធ្វើនំខេក និងតុបតែងនំខេក					
41. ការធ្វើនំប៉័ង					
42. ការរៀបចំត្រៀមសាច់សត្វ សាច់បក្សី					

43. ការរៀបចំត្រៀមសាច់ សាច់សត្វក្នុងទឹក					
44. ការរៀបចំត្រៀមបន្លែ និងគ្រាប់ធញ្ញជាតិ					
45. សេវាកម្ម Gueridon (Gueridon service)					
46. សេវាកម្មបែបសីលីវើល (Silver service)					
47. ការរៀបចំនិងបម្រើអេសជ្ជ:គ្មានជាតិអាល់កុល					
48. ការសម្អាតបារ និងបរិវេនបរិភោគអាហារ					
មុខវិជ្ជាស្របតាមចំរង់សមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
49. សេវាកម្មម្ហូបអាហារដល់បន្ទប់					
ហិរញ្ញវត្ថុ និងសេដ្ឋកិច្ចវិស័យទេសចរណ៍					
1. ការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុក្នុងវិស័យទេសចរណ៍					
2. ការគ្រប់គ្រងថវិការ និងហិរញ្ញវត្ថុអាជីវកម្មអាហារ					
3. ការរៀបចំមុខម្ហូប និងការគ្រប់គ្រងផ្ទៃដើមការផលិត					
4. ការគ្រប់គ្រងថវិការបស់ផ្នែកគេហកិច្ច					
5. ការត្រៀមរៀបចំ និងការគ្រប់គ្រងថវិការនៃអាជីវកម្ម					
6. ការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ					
7. ការទិញចំនិញ និងការគ្រប់គ្រងសន្និធិ					
8. ការថែក្សាមាត្រដ្ឋានពត៍មានខាងពហិរញ្ញវត្ថុ					
9. ការប្រតិបត្តិហិរញ្ញវត្ថុសំរាប់ទទួលសេវាកម្ម					
10. ការពិនិត្យថែរក្សាហិរញ្ញវត្ថុរបស់អតិថិជន					
11. ការផ្តល់ភស្តុតាងហិរញ្ញវត្ថុប្រចាំថ្ងៃ					
12. ការគ្រប់គ្រងថវិការបស់ផ្នែកបោកអ៊ុត					
13. ការគ្រប់គ្រង និងចំណាយរបស់របរប្រើប្រាស់សម្រាប់អតិថិជន					
14. ការគ្រប់គ្រងហិរញ្ញវត្ថុ និងគណនេយ្យអាជីវកម្មសេវាកម្ម					
15. ការគ្រប់គ្រងផ្ទៃដើម					
ផ្នែកច្បាប់					
1. ចំណេះដឹងទាក់ទង និងច្បាប់ ហិរញ្ញិវត្ថុនៃអាជីវកម្មទេសចរណ៍					
2. ប្រតិបត្តិអាជីវកម្មតាមបទប្បញ្ញត្តិពាណិជ្ជកម្ម					
3. ច្បាប់ពាណិជ្ជកម្ម					
4. ក្រមសីលធម៍របស់វិស័យសេវាកម្ម					

ពត៌មានវិទ្យាដើម្បីទេសចរណ៍					
1. គ្រប់គ្រងឯកសារទេសចរណ៍					
2. បង្កើតទីតាំប្រភពទិន្នន័យដើម្បីផ្តល់សេវាកម្មមានលក្ខណៈបច្ចុប្បន្ន					
3. ការរក្សាទុកឯកសារ និងការស្វែងរកទិន្នន័យ					
4. ការកំណត់ និងប្រើប្រាស់ប្រព័ន្ធទូរស័ព្ទ(PABX)					
មុខវិជ្ជាស្របតាមចំរង់សមត្ថភាពបុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
5. ការទទួល និងផ្ទេរខ្សែទូរស័ព្ទហៅចូល					
6. ការបង្កភាពងាយស្រួលក្នុងភ្ជាប់ខ្សែទូរសព្ទខាងក្រៅ					

ការយល់ឃើញរបស់ សិស្សចំពោះចំរង់នៃសមត្ថភាពរបស់បុគ្គលិកជំនាញទេសចរណ៍អាស៊ាន

.....

.....

.....

ផ្នែកទី៣ កម្រងសំណួរអំពីការយល់ឃើញរបស់សិស្សរបស់សិស្ស និស្សិតចំពោះការរៀបចំការបង្រៀនស្របទៅតាមកម្មវិធីសិក្សាមុខវិជ្ជាសណ្ឋាគារ និងទេសចរណ៍របស់ប្រទេសកម្ពុជា។

មុខវិជ្ជាតាមកម្មវិធីសិក្សារបស់ប្រទេសកម្ពុជា	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ភាសាអង់គ្លេស					
1. General English					
2. Service English					
ភាសាអង់គ្លេសទីពីរ					
1. Korean					
ភាសា និងការទំនាក់ទំនង					
1. Communication Skill					
កុំព្យូទ័រ					
1. Computer					
2. Multimedia/web page development					

វិទ្យាសាស្ត្រនយោបាយ និងរដ្ឋបាល					
1. Vocational Ethics					
អប់រំសុខភាព អប់រំកាយ និងការអភិវឌ្ឍនៃជីវិត					
1. International Etiquette					

មុខវិជ្ជាតាមកម្មវិធីសិក្សារបស់ប្រទេសកម្ពុជា	**លំដាប់នៃសារៈសំខាន់**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
តន្ត្រី និង សិល្បៈ					
1. Music					
2. Fine Art					
មុខវិជ្ជាមូលដ្ឋានគ្រឹះឧស្សាហកម្មទេសចរណ៍ និងប្រព័ន្ធអាជីវកម្មសេវាកម្ម					
1. Introduction to Tourism					
2. Introduction to Hospitality industry					
គ្រប់គ្រងផលិតផលទេសចរណ៍					
1. Tourism Product Development					
គ្រប់គ្រង និងទីផ្សារទេសចរណ៍					
1. Travel Operation					
2. Hospitality Cost Control					
3. Tourism and Hospitality Marketing					
សណ្ឋាគារ					
1. Front Office Service					
2. Hotel Operation					
3. Meeting & Convention					
4. Airline Ticketing					
5. Food & Beverage Operation					
6. Food Service					
7. Guest Service					
8. Retail Liquor Operation					
9. Beverage Service					

មិតិយោបល់ និងគោលការណ៍ណែនាំការអភិវឌ្ឍន៍ការបង្រៀនតាមទំរង់កម្មវិធីសិក្សានៃសណ្ឋាគារ និងទេសចរណ៍របស់ប្រទេសកម្ពុជា។

.....

.....

.....

ສູມຂອຄຸນສຳລັບການຈູດມຸມກຸ່ງການບໍ່ເພັດງກຸມ່ງສໍ່ນຸ່ງທ່ານ

ປະລິນຍາຕີ ປະເທດລາວ

ແບບສອບຖາມຊຸດທີ

ແບບສອບຖາມເພື່ອການວິໄຈສະບັບທີ 1.2

ການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນບຸກຄົນທາງການທ່ອງທ່ຽວໃນກຸ່ມປະເທດກຳປູເຈຍ ລາວ ມຽນມາ ແລະ ຫວຽດນາມ

ຕາມກອບບຸກຄະລາກອນວິຊາຊີບທ່ອງທ່ຽວອາຊຽນ

ນັກຮຽນ ນັກສຶກສາ ວິທະຍາໄລອາຊີວະສຶກສາ ແລະມະຫາວິທະຍາໄລປະເທດລາວ

ຄຳຊີ້ແຈງ

1. ແບບສອບຖາມນີ້ສຳລັບນັກສຶກສາໃນມະຫາວິທະຍາໄລປະເທດລາວ ມີວັດຖຸປະສົງເພື່ອປະເມີນຄວາມຄິດເຫັນຂອງຜູ້ຮຽນທີ່ມີຕໍ່ການຈັດການຮຽນການສອນຕາມຄວາມສາມາດມາດຕະຖານຂອງບຸກຄະລາກອນທີ່ປະກອບອາຊີບທ່ອງທ່ຽວ
2. ແບບສອບຖາມມີ 3 ຕອນ ປະກອບດ້ວຍ
   - **ຕອນທີ 1** ແບບສອບຖາມກ່ຽວກັບສະຖານະພາບແລະຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ
   - **ຕອນທີ 2** ແບບສອບຖາມກ່ຽວກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາທີ່ມີຕໍ່ການຈັດການຮຽນການສອນຕາມຄວາມສາມາດມາດຕະຖານຂອງບຸກຕະລາກອນທີ່ປະກອບອາຊີບທ່ອງທ່ຽວ
   - **ຕອນທີ 3** ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາ ທີ່ມີຕໍ່ການຈັດການຮຽນການສອນຕາມໂຄງສ້າງຫລັກສູດການໂຮງແຮມແລະການທ່ອງທ່ຽວປະເທດລາວ
3. ຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຈາກແບບສອບຖາມສະບັບນີ້ຈະເປັນປະໂຫຍດສຳລັບການຈັດທຳຂໍ້ສະເໜີແນະແຈ່ນະໂຍບາຍດ້ານການພັດທະນາຫລັກສູດດ້ານການຮຽນການສອນ ດ້ານການສົ່ງເສີມແລະສະໜັບສະໜູນການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນບຸກຄົນຕະຫລອດຈົນດ້ານການສ້າງເຄືອຂ່າຍການພັດທະນາຊັບພະຍາກອນບຸກຄະລາກອນລະຫວ່າງລັດ ສະຖາບັນການສຶກສາ ແລະທຸລະກິດເອກະຊົນ ໂດຍໃຫ້ປະເທດໃຫເປັນສູນກາງຂອງກຸ່ມປະເທດກຳປູເຈຍ ມຽນມາ ແລະຫວຽດນາມ ຕາມກອບບຸກຄະລາກອນວິຊາຊີບທ່ອງທ່ຽວອາຊຽນ ພ້ອມທັງເງື່ອນໄຂ ກົນໄກ ຂໍ້ຈຳກັດໃນການຊຸກຍູ້ນະໂຍບາຍທີ່ເກີດຂຶ້ນ ທັງນີ້ ຄວາມຄິດເຫັນໃນແບບສອບຖາມນີ້ຈະບໍ່ສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ທ່ານແຕ່ຢ່າງໃດ

ຄະນະຜູ້ວິໄຈ

ຕອນທີ 1 ແບບສອບຖາມກ່ຽວສະຖານະພາບແລະຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ
ຄຳຊີ້ແຈງ ກະລຸນາໃຊ້ເຄື່ອງຫມາຍ ✓ ໃນ ( ) ຫລືຕື່ມຂໍ້ຄວາມລົງໃນບ່ອນວ່າງຕາມຄວາມເປັນຈິງ

1. ສະຖານະພາບ
   ( ) 1. ຊາຍ ( ) 2. ຍິງ
2. ອາຍຸ..... (ປີ)
3. ເກຣດສະເລ່ຍລວມ.....
4. ສະຖານະພາບການສຶກສາປັດຈຸບັນ
   ກຳລັງສຶກສາຢູ່ໃນຊັ້ນປີ.....
5. ເຫດຜົນໃນການເຂົ້າສຶກສາໃນສາຂາວິຊາການທ່ອງທ່ຽວແລະການໂຮງແຮມ (ເລືອກໄດ້ພຽງ 1 ຂໍ້)
   ( ) 1. ຄວາມສົນໃຈພິເສດສ່ວນບຸກຄົນ
   ( ) 2. ເມື່ອສຳເລັດການສຶກສາແລ້ວຫາວຽກໄດ້ງ່າຍ
   ( ) 3. ເມື່ອເຮັດວຽກການໂຮງແຮມແລະການທ່ອງທ່ຽວຈະມີລາຍໄດ້ສູງ
   ( ) 4. ການແນະນຳຈາກຫມູ່
   ( ) 5. ມີຈິດໃຈຮັກການບໍລິການ
   ( ) 6. ສາມາດໄປເຮັດວຽກຕ່າງປະເທດໄດ້ງ່າຍ
   ( ) 7. ອື່ນໆ ກະລຸນາລະບຸ.....
6. ຄວາມພາກພູມໃຈໃນສາຂາທີ່ກຳລັງສຶກສາ
   ( ) 1. ນ້ອຍ ( ) 2. ປານກາງ ( ) 3. ຫລາຍ

ຕອນທີ 2 ແບບສອບຖາມກ່ຽວກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາທີ່ມີຕໍ່ການຈັດການຮຽນການສອນຕາມຄວາມສາມາດມາດຕະຖານຂອງບຸກຄະລາກອນທີ່ປະກອບວິຊາຊີບທ່ອງທ່ຽວ
ຄຳຊີ້ແຈງ ກະລຸນາໃຊ້ເຄື່ອງຫມາຍ ✓ ໃນຕາຕະລາງດ້ານລຸ່ມຈາກຄວາມຄິດເຫັນດ້ານຄວາມສຳຄັນຂອງແຕ່ລະລາຍວິຊາດັ່ງນີ້ ຕາມຄວາມເປັນຈິງ ໂດຍເກນໃນການໃຫ້ຄະແນນແຕ່ລະຂໍ້ໃນແບບສອບຖາມ ຜູ້ວິໄຈກຳນົດຄ່າຄະແນນຂອງຕົວເລືອກ 5 ລະດັບດັ່ງນີ້

ຄະແນນ 5 ຫມາຍເຖິງ ສຳຄັນຫລາຍທີ່ສຸດ
ຄະແນນ 4 ຫມາຍເຖິງ ສຳຄັນຫລາຍ
ຄະແນນ 3 ຫມາຍເຖິງ ສຳຄັນປານກາງ
ຄະແນນ 2 ຫມາຍເຖິງ ສຳຄັນຫນ້ອຍ
ຄະແນນ 1 ຫມາຍເຖິງ ສຳຄັນຫນ້ອຍທີ່ສຸດ

ຕອນທີ 2 ແບບສອບຖາມກ່ຽວກັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາທີ່ມີຕໍ່ການຈັດການຮຽນການສອນ ຕາມຄວາມສາມາດມາດຕະຖານຂອງບຸກຄະລາກອນທີ່ປະກອບວິຊາຊີບທ່ອງທ່ຽວ

ລາຍວິຊາພາຍໃຕ້ຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນທາງການທ່ອງທ່ຽວ ອາຊຽນ	**ລະດັບຄວາມສຳຄັນ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ກຸ່ມພາສາອັງກິດ					
1. ການສື່ສານພາສາອັງກິດໃນລະດັບປະຕິບັດການ					
2. ການອ່ານແລະຂຽນພາສາອັງກິດໄດ້ໃນລະດັບສູງ					
3. ການສະຫລຸບລາຍງານດ້ວຍວາຈາເປັນພາສາອັງກິດ					
4. ການຂຽນບັນທຶກຫຍໍ້ຂໍ້ຄວາມເປັນພາສາອັງກິດ					
5. ການອ່ານແລະການຂຽນພາສາອັງກິດໄດ້ໃນລະດັບສູງ					
6. ການສົນທະນາພາສາອັງກິດໃນລະດັບຂັ້ນພື້ນຖານ					
7. ການສົນທະນາພາສາອັງກິດໃນລະດັບຂັ້ນພື້ນຖານ					
8. ການພັດທະນາທັກສະພາສາອັງກິດເພື່ອການສື່ສານໃນອົງກອນ					
9. ພາສາອັງກິດເພື່ອການສື່ສານໃນວຽກງານອາຊີບ					
10. ພາສາອັງກິດສຳລັບຜູ້ບໍລິຫານ					
11. ພາສາອັງກິດເພື່ອການສື່ສານສຳລັບ (ພະນັກງານທີ່ປຶກສາອາວຸໂສ ການນຳທ່ຽວ)					
12. ພາສາອັງກິດເພື່ອການສື່ສານສຳລັບ (ພະນັກງານທີ່ປຶກສາການນຳ ທ່ຽວ)					
13. ພາສາອັງກິດເພື່ອການນຳສະເໜີໃນທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
14. ການສົນທະນາເປັນພາສາອັງກິດເພື່ອແລກປ່ຽນຄວາມຄິດເຫັນ					
ກຸ່ມພາສາແລະການສື່ສານ					
1. ຄວາມຫລາກຫລາຍທາງວັດທະນະທຳໃນອົງກອນ					
2. ວັດທະນະທຳໃນການເຮັດວຽກ					
3. ການສື່ສານທາງໂທລະສັບຢ່າງປະສິດທິພາບ					
4. ກົນລະຍຸດການສື່ສານການຕະຫລາດແຕ່ບູລະນາການສຳລັບທຸລະກິດ ທ່ອງທ່ຽວ					
5. ທັກສະການສື່ສານແລະການໃຊ້ອຸປະກອນການສື່ສານ					
6. ການສ້ອງແລະຮັກສາຄວາມສຳພັນທາງທຸລະກິດ					
7. ການໃຊ້ບໍລິການຂໍ້ມູນໂທລະສັບລະຫວ່າງປະເທດ					
ກຸ່ມປະຫວັດສາດ ສັງຄົມແລະວັດທະນະທຳ					

1. ພັດທະນາຄວາມຮູ້ທົ່ວໄປກ່ຽວກັບທ້ອງຖິ່ນ					
ກຸ່ມວິຊາບັນຊີ					
1. ການດຳເນີນງານກວດສອບບັນຊີພາກກາງຄືນ					

ລາຍວິຊາພາຍໃຕ້ກອບຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນການທ່ອງທ່ຽວ ອາຊຽນ	**ລະດັບຄວາມສຳຄັນ**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ກຸ່ມການບໍລິຫານ					
1. ການບໍລິຫານຄວາມສ່ຽງໃນທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການບໍລິຫານງານສຳນັກງານໃນທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
3. ການຈັດການແລະການແກ້ບັນຫາຄວາມຂັດແຍ່ງ					
4. ການກວດຮັບແລະການຈັດເກັບອັດສະດຸສຳນັກງານ					
5. ການວາງແຜນ ການດຳເນີນການ ການປະເມີນຜົນ ແລະການຕິດຕາມຜົນການຝຶກອົບຮົມ					
6. ການບໍລິຫານຈັດການຊັບສິນທີ່ເປັນວັດຖຸ ວັດສະດຸ ອາຄານ ແລະໂຄງສ້າງພື້ນຖານ					
7. ການກວດສອບຜົນການດຳເນີນງານໃນສະຖານທີ່ເຮັດວຽກ					
8. ການດຳເນີນທຸລະກ່ຽວກັບການເງິນໃນງານບໍລິຫານ					
9. ການພັດທະນາແນວທາງການປະຕິບັດງານ					
10. ບົດບາດຜູ້ນຳແລະການບໍລິຫານງານບຸກຄົນ					
ກຸ່ມສຸຂະສຶກສາ ພະລະສຶກສາ ແລະການພັດທະນາຊີວິດ					
1. ການປະຖົມພະຍາບານຂັ້ນຕົ້ນ					
2. ການຈັດການແລະດູແລຜູ້ມີນເມົາ					
3. ການຈັດການຄວາມປອດໄພແກ່ລູກຄ້າ					
4. ສຸຂະອະນາໄມແລະຄວາມປອດໄພໃນບ່ອນເຮັດວຽກ					
5. ການຈັດສຸຂະລັກສະນະແລະຄວາມປອດໄພໃນສະຖານທີ່ເຮັດວຽກ					
6. ການຮັກສາຄວາມປອດໄພແລະສະຫວັດດີພາບໃນສະຖານທີ່ເຮັດວຽກ					
7. ການຈັດການຄວາມສ່ຽງແລະຄວາມປອດໄພ					
8. ການສຸຂະພິບານອາຫານ					
9. ການວາງແຜນແລະດຳເນີນການອົບພະຍົບບຸກຄະລາກອນອອກຈາກອາຄານ					
ກຸ່ມການຈັດການຊັບພະຍາກອນມະນຸດ					
1. ການຈັດການຊັບພະຍາກອນມະນຸດໃນທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການບໍລິຫານຈັດການຊັບພະຍາກອນມະນຸດ					
3. ພາວະຜູ້ນຳ					
4. ການຈັດການຄ່າຕົວຊົ່ມຂອງລູກຄ້າ					

5. ການເຮັດວຽກເປັນທີມ					

ລາຍວິຊາພາຍໃຕ້ກອບຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນການທ່ອງທ່ຽວ ອາຊຽນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
6. ການບໍລິຫານຊັບພະຍາກອນມະນຸດຢ່າງມີປະສິດທິພາບ					
7. ການສັນຫາແລະການຄັດເລືອກພະນັກງານ					
8. ການກວດສອບມາດຕະຖານການປະຕິບັດງານຂອງພະນັກງານ					
9. ການດຳເນີນການປະເມີນຄວາມສາມາດການທຳງານຂອງພະນັກງານ					
10. ການກຽມການຈັດຝຶກອົບຮົມ					
11. ການຈັດຝຶກອົບຮົມກຸ່ມຍ່ອຍ					
12. ການກວດສອບແລະປະເມີນປະສິດທິພາບຜົນການຝຶກອົບຮົມ					
13. ການວາງແຜນແລະການກຳນົດລະບົບລະບຽບປະຕິບັດ					
14. ການຈັດການຄວາມສຳພັນແລະຄວາມຫລາກຫລາຍໃນບ່ອນເຮັດ ວຽກ					
15. ການເຮັດວຽກໃນສະພາບສັງຄົມທີ່ຫລາກຫລາຍ					
16. ການຈັດຕາລະລາງການເຮັດວຽກ					
17. ການກຳກັບການປະຕິບັດງານປະຈຳໃນບ່ອນເຮັດວຽກ					
18. ການຝຶກສອນພະນັກງານໃຫ້ເກີດທັກສະໃນການເຮັດວຽກ					
19. ການປະເມີນຜົນການປະຕິບັດງານຂອງພະນັກງານພະແນກແມ່ບ້ານ					
20. ການຮັບສະໝັກແລະຄັດເລືອກພະນັກງານແມ່ບ້ານ					
21. ການຖ່າຍທອດຄວາມຮູ້ໃຫ້ແກ່ພະນັກງານໃນພະແນກຊັກລີດ					
22. ການສ້າງສະພາບແວດລ້ອມໃນການເຮັດວຽກທີ່ເໝາະສົມໃນພະ ແນກຊັກລີດ					
23. ການຈັດຕາຕະລາງການເຮັດວຽກຂອງພະແນກຊັກລີດ					
24. ການຮັບສະໝັກແລະຄັດເລືອກພະນັກງານພະແນກຊັກລີດ					
25. ການວາງແຜນແລະການດຳເນີນການປະຊຸມຂອງພະແນກຫ້ອງພັກ					
26. ການປະເມີນຜົນການປະຕິບັດງານຂອງພະນັກງານພະແນກຫ້ອງພັກ					
27. ການຖ່າຍທອດຄວາມຮູ້ໃຫ້ແກ່ພະນັກງານໃນພະແນກຫ້ອງພັກ					
28. ເຕັກນິກການສອນເພື່ອພັດທະນາທັກສະທາງວິຊາຊີບ					
29. ຂະບວນການຝຶກອົບຮົມ					
30. ການຈັດຕາຕະລາງແລະມອບໝາຍການເຮັດວຽກ					
31. ການປະເມີນຜົນການປະຕິບັດງານຂອງພະນັກງານພະແນກຊັກລີດ					
32. ຜູ້ນຳແລະການເຮັດວຽກເປັນທີມ					
ກຸ່ມວາງແຜນແລະນະໂຍບາຍການພັດທະນາການທ່ອງທ່ຽວ					
1. ການວາງແຜນແລະການສົ່ງເສີມການທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການວາງແຜນແລະການສົ່ງເສີມການຂາຍທຸລະກິດນຳທ່ຽວ					
ກຸ່ມການຈັດການແລະການຕະຫລາດທ່ອງທ່ຽວ					
1. ການຈັດການອຸດສາຫະກຳທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການຈັດການທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					

ລາຍວິຊາພາຍໃຕ້ກອບຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນການທ່ອງທ່ຽວອາຊຽນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
3. ການຕະຫລາດແລະການຂາຍສຳລັບທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
4. ການປະຕິບັດງານທຸລະການທົ່ວໄປ					
5. ການປະຕິບັດຕາມລະບຽບຂັ້ນຕອນທຸລະການ					
6. ການຮັກສາຄຸນນະພາບການບໍລິການແກ່ລູກຄ້າ					
7. ການພັດທະນາກົນລະຍຸດການຕະຫລາດແລະງານດ້ານການຂາຍ					
8. ລະບົບການຈັດການທຸລະກິດ					
ກຸ່ມໂຮງແຮມ					
1. ການໃຫ້ຂໍ້ມູນດ້ານການໃຫ້ບໍລິການພາຍໃນໂຮງແຮມ					
2 ການຊັກລີດເຄື່ອງທີ່ໃຊ້ໃນໂຮງແຮມແລະເຄື່ອງນຸ່ງລູກຄ້າ					
3. ບໍລິການດ້ານແມ່ບ້ານໃນພື້ນທີ່ທົ່ວໄປຂອງໂຮງແຮມ					
4. ການປະກອບອາຫານແລະການນຳສະເໜີ					
5. ການຄວບຄຸມຄຸນນະພາບໃນງານອາຫານ					
6. ການຈັດການດ້ານອາຫານແລະການຈັດລ້ຽງ					
7. ການກະກຽມຊີ້ນ ປາແລະອາຫານທະເລ					
8. ການເຮັດອາຫານປະເພດຄ໊ອເຢັນ					
9. ການເຮັດຜະລິດຕະພັນເຂົ້າໜົມຫວານແລະຊ໊ອກໂກແລັດ					
10. ການຈັດການຫ້ອງອາຫານຄອບຟີຊ໊ອບ					
11. ການບໍລິການອາຫານແລະເຄື່ອງດື່ມ					
12. ການບໍລິການເຄື່ອງດື່ມແອວກໍຮໍຕາມຫລັກກົດໝາຍ					
13. ການກະກຽມແລະບໍລິການເຄື່ອງດື່ມທີ່ບໍ່ມີແອວກໍຮໍ					
14. ການໃຫ້ບໍລິການອາຍ					
15. ການກຽມແລະການບໍລິການຄ໊ອກເທວ					
16. ຄວາມຮູ້ດ້ານອຸດສະຫະກຳການບໍລິການ					
17. ການກຽມບາກ່ອນໃຫ້ບໍລິການ					
18. ການວາງແຜນແລະດຳເນີນການປະຊຸມ					
19. ການດຳເນີນງານສຳຮອງຫ້ອງພັກ					
20. ການດຳເນີນງານສຳນັກງານສ່ວນໜ້າ					
21. ການອຳນວຍຄວາມສະດວກກ່ຽວກັບນິຊັບສິນສູນຫາຍ					
22. ການຈັດເກັບ ການເຄື່ອນຍ້າຍແລະດູແລຮັກສາສິ່ງຂອງມີຄ່າ					
23. ການເຮັດວຽກຮ່ວມກັບຜູ້ຮ່ວມງານແລະລູກຄ້າ					
24. ການວາງແຜນແລະການດຳເນີນການປະຊຸມຂອງພະແນກຊັກລີດ					
25. ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານແມ່ບ້ານແກ່ລູກຄ້າ					
26. ການຈັດຕາຕະລາງການເຮັດວຽກຂອງພະແນກຫ້ອງພັກ					
27. ການໃຊ້ແລະບຳລຸງຮັກສາເຄື່ອງຈັກອຸດສາຫະກຳຊັກລີດ					

ລາຍວິຊາພາຍໃຕ້ກອບຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນທາງການທ່ອງທ່ຽວອາຊຽນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
29. ການບຳລຸງຮັກສາອຸປະກອນແລະການທຳຄວາມສະອາດພື້ນທີ່ໃນການເຮັດວຽກ					
30. ການອຳນວຍຄວາມສະດວກກ່ຽວກັບສິ່ງຂອງສູນຫາຍໃນພະແນກຊັກລີດ					
31. ບໍລິການດ້ານແມ່ບ້ານໃນພື້ນທີ່ທົ່ວໄປຂອງໂຮງແຮມ					
32. ວິທີອະນາໄມພື້ນທີ່ທົ່ວໄປ ເຄື່ອງອຳນວຍຄວາມສະດວກແລະອຸປະກອນຕ່າງໆ					
33. ການອະນາໄມພື້ນທີ່ເຮັດວຽກແລະຮັກສາອຸປະກອນ					
34. ອຳນວຍຄວາມສະດວກກ່ຽວກັບສິ່ງຂອງສູນຫາຍໃນພື້ນທີ່ສ່ວນກາງ					
35. ການກະກຽມສະຕ໊ອກແລະຊຸບຊະນິດຕ່າງໆ					
36. ການປະສານງານລະຫວ່າງຫ້ອງຄົວແລະພື້ນທີ່ບໍລິການ					
37. ການຈັດງານຕາມໂອກາດພິເສດ-ການເຮັດຜະລິດຕະພັນເບເກີລີ					
38. ການເຮັດຜະລິດຕະພັນເຄັກແລະການແຕ່ງໜ້າເຄັກ					
39. ການເຮັດຜະລິດຕະພັນປະເພດຍີດ (Yeast)					
40. ການເຮັດຜະລິດຕະພັນເຂົ້າໜົມປັງ					
41. ການກະກຽມຊີ້ນສັດສີ່ຂາ					
42. ການກະກຽມຊີ້ນ ສັດປີກ					
43. ການກະກຽມຊີ້ນສັດສັດນ້ຳ					
44. ການກະກຽມຜັກແລະທັນຍະພືດ					
45. ການບໍລິການແບບເກີຣິດອງ (Gueridon service)					
46. ການບໍລິການແບບຊິວເວີ (Silver service)					
47. ການກະກຽມແລະໃຫ້ບໍລິການເຄື່ອງດື່ມທີ່ບໍ່ມີແອວກໍຮໍ					
48. ການທຳຄວາມສະອາດບາແລະພື້ນທີ່ບໍລິການອາຫານ					
49. ການໃຫ້ບໍລິການດ້ານອາຫານໃນຫ້ອງພັກ					
ກຸ່ມການເງິນແລະເສດຖະກິດການທ່ອງທ່ຽວ					
1. ການຈັດການການເງິນໃນທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການຈັດການງົບປະມານແລະການເງິນດ້ານທຸລະກິດອາຫານ					
3. ການຈັດການລາຍການອາຫານແລະຄວບຄຸມຕົ້ນທຶນການຜະລິດ					
4. ການບໍລິຫານຈັດການງົບປະມານຂອງພະແນກແມ່ບ້ານ					
5. ການກຽມການແລະຄວບຄຸມງົບປະມານໃນການປະກອບການ					
6. ການບໍລິຫານຈັດການທາງການເງິນພາຍໃຕ້ກອບງົບປະມານ					
7. ການຈັດຊື້ສິນຄ້າແລະການຄຸມສິນຄ້າຄົງຄັງ					
8. ການຮັກສາມາດຕະຖານຂໍ້ມູນທາງການເງິນ					
9. ການດຳເນີນວຽກງານທາງການເງິນສຳລັບການບໍລິການ					

ລາຍວິຊາພາຍໃຕ້ກອບຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນທາງການທ່ອງທ່ຽວອາຊຽນ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
10. ການກຳກັບດູແລຂໍ້ມູນທາງການເງິນຂອງລູກຄ້າ					
11. ການກຽມຫລັກຖານທາງການເງິນປະຈຳປີ					
12. ການບໍລິຫານຈັດການງົບປະມານຂອງພະແນກຊັກລີດ					
13. ການຄວບຄຸມແລະເບີກຈ່າຍເຄື່ອງໃຊ້ສຳລັບລູກຄ້າ					
14. ການຈັດການດ້ານການເງິນແລະບັນຊີທຸລະກິດບໍລິການ					
15. ການຄວບຄຸມຕົ້ນທຶນ					
ກຸ່ມກົດໝາຍ					
1. ຄວາມຮູ້ກ່ຽວກັບກົດໝາຍການເງິນໃນທຸລະກິດທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການດຳເນີນທຸລະກິດຕາມຂໍ້ກຳນົດກົດໝາຍ					
3. ກົດໝາຍທາງທຸລະກິດ					
4. ຈະລິຍະທຳໃນອຸດສາຫະກຳບໍລິການ					
ກຸ່ມສາລະສົນເທດເພື່ອການທ່ອງທ່ຽວ					
1. ການຈັດການເອກະສານເພື່ອການທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການພັດທະນາຂໍ້ມູນໃນແຫລ່ງທີ່ຕັ້ງເພື່ອການໃຫ້ບໍລິການທີ່ເປັນປັດຈຸບັນ					
3. ການຈັດເກັບຮັກສາເອກະສານແລະການສືບຄົ້ນຂໍ້ມູນ					
4. ການຮັບແລະການໂອນໂທລະສັບສາຍຮຽກເຂົ້າ					
5. ການອຳນວຍຄວາມສະດວກໃນການຕໍ່ສາຍໂທລະສັບພາຍນອກ					

ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາທີ່ມີຕໍ່ກອບຄວາມສາມາດຂອງບຸກຄະລາກອນທາງການທ່ອງທ່ຽວອາຊຽນ

.....

.....

.....

ຕອນທີ 3 ຄວາມຄິດເຫັນຂອງນັກສຶກສາ ທີ່ມີຕໍ່ການຈັດການຮຽນການສອນຕາມໂຄງສ້າງຫລັກສູດການໂຮມແຮມແລະການທ່ອງທ່ຽວປະເທດລາວ

ລາຍວິຊາຕາມໂຄງສ້າງຫລັກສູດຂອງປະເທດລາວ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
ກຸ່ມພາສາອັງກິດ					
1. ອັງກິດ I					
2. ອັງກິດ II					
3. ອັງກິດ III					
4. ອັງກິດ IV					

ລາຍວິຊາຕາມໂຄງສ້າງຫລັກສູດຂອງປະເທດລາວ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
5. ທັກສະການສື່ສານແບບມືອາຊີບ					
ກຸ່ມພາສາຕ່າງປະເທດທີສອງ					
1. ພາສາລາວ					
ກຸ່ມຄະນິດສາດ					
1. ການຄິດໄລ່ສຳລັບການທ່ອງທ່ຽວແລະການໂຮງແຮມ					
ກຸ່ມຄອມພິວເຕີ					
1. ທັກສະຄອມພິວເຕີ					
ກຸ່ມລັດຖະສາດແລະການປົກຄອງ					
1. ການເມືອງລາວ					
ກຸ່ມໂຮງແຮມ					
1. ຄວາມຮູ້ພື້ນຖານກ່ຽວກັບທີ່ພັກ					
2. ຄວາມຮູ້ເບື້ອງຕົ້ນກ່ຽວກັບການບໍລິການລູກຄ້າ					
3. ຄວາມຮູ້ພື້ນຖານໃນການບໍລິການດ້ານການປຸງອາຫານ					
4. ຄວາມຮູ້ພື້ນຖານໃນການໃຫ້ບໍລິການອາຫານແລະເຄື່ອງດື່ມ					
5. ການຈອງປີ້ແລະການຈອງ I					
6. ການຈອງປີ້ແລະການຈອງ II					
7. ການດຳເນີນການສະປາ&ຄັບ					
8. ການດຳເນີນງານຮ້ານອາຫານ I					
9. ການດຳເນີນງານຮ້ານອາຫານ II					
10. ການດຳເນີນງານຮ້ານອາຫານ III					
11. ການດຳເນີນງານຮ້ານອາຫານ IV					
12. ການດຳເນີນງານຮ້ານອາຫານ V					
13. ພະແນກປະຕິບັດການດ້ານຫ້ອງພັກ					
14. ການດຳເນີນງານດູແລຫ້ອງພັກ					
15. ການດຳເນີນງານຫ້ອງຄົວ I					
16. ການດຳເນີນງານຫ້ອງຄົວ II					
17. ການດຳເນີນງານຫ້ອງຄົວ III					
18. ການດຳເນີນງານຫ້ອງຄົວ IV					
19. ການດຳເນີນງານຫ້ອງຄົວ V					
ກຸ່ມວິທະຍາສາດ ພູມສາດ ແລະສິ່ງແວດລ້ອມ					
1. ພູມີສາດຂອງການທ່ອງທ່ຽວ					
ກຸ່ມການທ່ອງທ່ຽວກັບປະເດັນຮ່ວມສະໄໝ					
1. ປະເດັນຮ່ວມສະໄໝດ້ານການໂຮງແຮມແລະການທ່ອງທ່ຽວ					
2. ການປະຊຸມ, ການສ້າງແຮງຈູງໃຈ, ການສຳມະນາ, ການຈັດນິເທດສະການ					
3. ການແກ້ໄຂບັນຫາ					

ລາຍວິຊາຕາມໂຄງສ້າງຫລັກສູດຂອງປະເທດລາວ	ລະດັບຄວາມສຳຄັນ				
	5	4	3	2	1
ກຸ່ມການຈັດການແລະການຕະຫລາດທ່ອງທ່ຽວ					
1. ຫລັກການການຈັດການ					
2. ຫລັກການຕະຫລາດ					
3. ຜູ້ປະກອບການ					
ກຸ່ມການສຶກສາຄົ້ນຄວ້າແລະຫ້ອງສະໝຸດ					
1. ການໃຊ້ຊັບພະຍາກອນຫ້ອງສະໝຸດ					
2. ການວິໄຈທາງວິຊາການ: ຄວາມຮູ້ສາລະສົນເທດ					
ກຸ່ມທ່ອງທ່ຽວ					
1. ການດຳເນີນງານດ້ານການເດີນທາງແລະການທ່ອງທ່ຽວ					

ຂໍ້ສະເໜີແນະແລະແນວທາງຂອງນັກສຶກສາຕໍ່ໂຄງສ້າງຫລັກສູດການໂຮງແຮມແລະການທ່ອງທ່ຽວຂອງປະເທດລາວ

.....

.....

.....

ຂອບໃຈທີ່ໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືໃນການຕອບແບບສອບຖາມຄັ້ງນີ້



မြန်မာနိုင်ငံတွင်ပြုလုပ်ရန်အတွက်

မေးခွန်းလွှာအမှတ်.....

သုတေသန ၃၁ အမှတ်

မြန်မာနိုင်ငံ၏တက္ကသိုလ်များ၊အသက်မွေးဝမ်းကျောင်းတက္ကသိုလ်များမှ ကျောင်းသား ကျောင်းသူများအတွက်၊ အာစီယံနိုင်ငံတွင်းခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာမူဝါဒများ (ကမ္ဘောဒီယား၊ လာအို၊ မြန်မာ၊ ဗီယက်နာမ်နိုင်ငံများအတွင်း ခရီးသွားလာမည့် ခရီးသည်များ၏ခရီးသွားခြင်းတိုးတက်ရန်)

ညွှန်ကြားချက်

၁။ ဤမေးခွန်းလွှာသည် မြန်မာနိုင်ငံတွင် ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားခြင်း ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတန်းသင်တန်း တက်ရောက်မည့်သင်တန်းသားများအတွက်ဖြစ်သည်။ ခရီးသွားလုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်နေသူများ၏အရည်အသွေးစံချိန်စံညွှန်အတိုင်း သင်တန်းတက်ရောက်မည့်သူများ၏အတွေးအခြင်ကို အကဲအဖြတ်တိုင်းတာရန်တွက်ရည်ရွက်ချက်သည်။

၂။ ဤမေးခွန်းလွှာတွင် အပိုင်း (၃) ပိုင်း ပါဝင်သည်။

အပိုင်း (၁) နေရာအဆင့်အတန်း၊ အထွေထွေအချက်အလက်နှင့်ပတ်သက်သည့်မေးခွန်းလွှာ

အပိုင်း (၂) ခရီးသွားလုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်နေသူများ၏ အရည်အသွေး စံချိန်စံညွှန်အတိုင်းဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားခြင်းဘက်တွင် ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်း ရေးဆွဲထားသည့် သင်တန်းကိုတက်ရောက်မည့်သူ၏အတွေးအခြင်နှင့်ပတ်သက်သည့်မေးခွန်လွှာ

အပိုင်း (၃) မြန်မာနိုင်ငံ၏ ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းအတိုင်း သင်ကြားရေးကိုစီစဉ်ထားသည့် သင်တန်းတက်ရောက်မည့်သူ၏အတွေးအခြင်

၃။ ဤမေးခွန်းလွှာမှ ရရှိသည့်အချက်အလက်များသည် အစိုးရ၊ အသက်မွေးဝမ်း ကျောင်းဆိုင်ရာပညာရပ်နှင့်ကိုယ်ပိုင်စီးပွားရေးလုပ်ငန်းများအကြားရှိ ဝန်ထမ်းများ တိုးတက်ရန် (ကွန်ယက်) တည်ဆောက်ခြင်းအပိုင်းဖြစ်သည်။ လူစွမ်းအားအရင်း အခြေတိုးတက်ရန်ထောက်ပံ့ဖြည့်ဆည်းပေးခြင်းအပိုင်း၊ သင်ကြားရေး၊ သင်ရိုးညွှန်းတမ်းတိုးတက်ရေးအပိုင်းစသည်တို့၏ မူဝါဒများကို အကြံပေးသည့်အချက်အလက် များပြုလုပ်ခြင်းအတွက် အကျိုးရှိပါသည်။ ဤအကျိုးကျေးဇူးများသည် ကမ္ဘောဒီယား၊လာအို၊ မြန်မာ၊ ဗီယက်နာမ်နှင့်လာအိုနိုင်ငံများ၏ လယ်ဗဟိုစင်တာဖြစ်သော ထိုင်းနိုင်ငံအတွက် ဖြစ်သည်။ ဖြစ်ပေါ်လာသည့်မူဝါဒများ၏ တွန်အားများ၊ကတ်သတ်ချက်များ အစိတ်အပိုင်းများ၊ အခြေအနေအရပ်ရပ်စသည်တို့သည် အာစီယံနိုင်ငံများခရီးသွားခြင်းလုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်နေသူများ၏ မူဘောင်ပင်ဖြစ်သည်။ မည်သို့ပြင်ဖြစ်စေကာမူ ဤမေးခွန်းလွှာ၏ ထင်မြင်ယူဆများသည် လူကြီးမင်းတို့ အပေါ်ထိခိုက်နစ်နာခြင်းမရှိပါ။

သုတေသနအဖွဲ့

အပိုင်း ၁ နေရာအဆင့်အတန်းနှင့်အထွေထွေအချက်အလက်နှင့် ပတ်သက်သည့် မေးခွန်းလွှာ

ညွှန်ကြားချက် ကျေးဇူးပြု၍ (✔) အမှန်ခြစ်သင်္ကေတကို ကွက်လပ်တွင် ဖြည့်ပါ။ (သို့) အချက်အလက်များကို အမှန်အတိုင်း ကွက်လပ် တွင်ဖြည့်ပါ။

1. အဆင့်အတန်း

( ) 1. ကျား ( ) 2. မ

2. အသက် ..... (နှစ်)

3. ပညာအရည်အချင်း

( ) 1. အထက်တန်း ( ) 2. အသက်မွေးဝမ်းကျောင်းပညာ

( ) 3. ဘွဲ့ကြို ( ) 4. အခြား.....

4. အလုပ်အကိုင်

( ) 1. အစိုးရဝန်ထမ်း ( ) 2. အလုပ်သမား

( ) 3. စီးပွားရေးသမား ( ) 4. စိုက်ပျိုးရေးသမား

( ) 5. ကျောင်းသား၊ကျောင်းသူ/ တက္ကသိုလ်ကျောင်းသား၊ကျောင်းသူ

( ) 6. အခြား.....

5. မျှမ်းမျှတစ်လဝင်ငွေ .....US Dollar

6. ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းရှိသည့် သင်တန်းတက်ရောက်ခြင်းအကျိုးအပြစ်များ (နှစ်သက်ရာ (၁)ခု ကိုရွေးပါ။)

( ) 1. မိမိကိုယ်တိုင်အလွန်စိတ်ဝင်စားခြင်း

( ) 2. ဝင်တန်းပြီးသွားသောအခါ အလုပ်ရှာရန်လွယ်ကူခြင်း

( ) 3. ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလာခြင်းအလုပ်ရသောအခါ ဝင်ငွေ ကောင်းခြင်း

( ) 4. သူငယ်ချင်းမှ လမ်းညွှန်ပေးခြင်း

( ) 5. ဝန်ဆောင်မှုကို နှစ်သက်မြတ်နိုးသောစိတ်ရှိခြင်း

( ) 6. အခြား.....

7. လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးသည့်သင်တန်းကို သဘောကျမှုအထင်ကြီးမှု

( ) 1. နည်း ( ) 2. အလယ်/အလတ် ( ) 3. များ

အပိုင်း ၂ ခရီးသွားလုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်နေသူများ၏အရည်အသွေးစံချိန်စံညွှန်းတမ်း အတိုင်း ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားခြင်းဆိုင်ရာ ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းရေး ဆွဲထားသည့်သင်တန်းတက်ရောက်မည့်သူများ၏အတွေးအမြင်နှင့် ပတ်သက်သည့်မေးခွန်းလွှာ

ညွှန်ကြားချက် ဘာသာရပ်အလိုက် အရေးကြီးသည့်အဆင့်အတိုင်း ထင်မြင်ချက်များကိုမေးခွန်းလွှာတွင် အမှန်ခြစ် ✔ သင်္ကေတကိုခြစ်ပါ။ရွေးချယ်သည့်အမှတ်မှာ အဆင့် (၅) ဆင့်ရှိသည်။

ရမှတ် 5 အရေးကြီးဆုံး

ရမှတ် 4 အလွန်အရေးကြီးသည်။

ရမှတ် 3 အရေးကြီးမှု အလယ်၊အလတ်

ရမှတ် 2 အနည်းငယ်အရေးကြီးမှု

ရမှတ် 1 အရေးကြီးမှုအနည်းဆုံး

3

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
အင်္ဂလိပ်ဘာသာအုပ်စု					
1. လုပ်ဆောင်မှုအဆင့်တွင် အင်္ဂလိပ်ဘာသာနှင့် ဆက်သွယ်နိုင်မှု။					
2. အင်္ဂလိပ်စာရေးအဖတ်မြင့်မားမှု။					
3. အင်္ဂလိပ်စာဖြင့် အနှစ်ချုပ်ပြောပြနိုင်မှု။					
4. အင်္ဂလိပ်စာဖြင့် အနှစ်ချုပ်မှတ်တမ်းတင်နိုင်မှု။					
5. အခြေခံအဆင့် အင်္ဂလိပ်စာကိုအပြန်အလှန်ပြောနိုင်မှု။					
6. အင်္ဂလိပ်စာရေးအဖတ်မြင့်မားမှု။					
7. အခြေခံအဆင့် အင်္ဂလိပ်စာကိုအပြန်အလှန်ပြောနိုင်မှု။					
8. အဖွဲ့အစည်းများနှင့်ဆက်သွယ်ရန်အတွက် အင်္ဂလိပ်စာ ကျွမ်းကျင်တိုးတက်မှု ။					
9. လုပ်ငန်းများနှင့်ဆက်သွယ်နိုင်ရန်အတွက် အင်္ဂလိပ်ဘာသာ					
10. စီမံခန့်ခွဲသူများအတွက် အင်္ဂလိပ်ဘာသာ					
11. ခရီးသွားလုပ်ငန်းကို တင်ပြရန်အတွက် အင်္ဂလိပ်ဘာသာ					
12. အတွေးအမြင်ချင်းဖလှယ်ရန်အတွက် အင်္ဂလိပ်ဘာသာ					
ဘာသာစကားအုပ်စုနှင့်ဆက်သွယ်ခြင်း။					
1. အဖွဲ့အစည်းများတွင် ယဉ်ကျေးမှုဆိုင်ရာများပြားမှု။					
2. အလုပ်လုပ်ခြင်းဆိုင်ရာယဉ်ကျေးမှု။					
3. အရည်အသွေးရှိစွာ တယ်လီဖုန်းဆက်သွယ်နိုင်ခြင်း။					
4. ခရီးသွားလုပ်ငန်းအတွက် ဧည့်ကွက်ဆက်သွယ်မှု မဟာဗျူဟာ					
5. ဆက်သွယ်နိုင်မှုကျွမ်းကျင်ရေးနှင့်ဆက်သွယ်နိုင်မှု လိုအပ်ချက်ကို အသုံးပြုနိုင်ခြင်း။					
6. စီးပွားရေးဆိုင်ရာဆက်ဆံမှုကို သည်ဆောက်ခြင်းနှင့် ထိန်းသိမ်းခြင်း။					
7. နိုင်ငံအချင်းချင်းတယ်လီဖုန်းအချက်အလက်များ ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					

4

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
သမိုင်း၊ လူမှုရေးနှင့်ယဉ်ကျေးမှုအုပ်စု					
1. ဒေသနှင့်ပတ်သက်သည့် အထွေထွေဗဟုသုတ ဖွံ့ဖြိုးမှု။					
စီမံခန့်ခွဲမှုအုပ်စု					
1. ခရီးသွားလုပ်ငန်းကို စွန့်စားလုပ်ကိုင်မှုကို စီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
2. ခရီးသွားလုပ်ငန်းတွင် ရုံးလုပ်ငန်းစီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
3. စီမံဆောင်ရွက်ခြင်းနှင့်ကန့်ကွက်မှုများကိုဖြေရှင်းခြင်း။					
4. ရုံးလုပ်ငန်းဆိုင်ရာပစ္စည်းများသိမ်းဆည်းထားခြင်းကို စစ်ဆေးခြင်း။					
5. သင်တန်စီမံကိန်းရေးဆွဲ၍ သင်တန်ဖွင့်လှစ်ပြီး အကျိုးရလဒ်ကိုအကဲဖြတ်စောင့်ကြည့်ခြင်း။					
6.အခြေခံဖွဲ့စည်းတည်ဆောက်ပုံနှင့်အဆောက်အဦးများကရိယာတန်ဆာပလာများ၊ ပစ္စည်းဥစ္စာများကိုစီမံခန့်ခွဲခြင်း ။					
7.အလုပ်လုပ်သည့်နေရာတွင် အလုပ်စီမံလုပ်ဆောင်ခြင်း အကျိုးကို စစ်ဆေးခြင်း ။					
8. ဝန်ဆောင်မှုဆိုင်ရာငွေကြေးလုပ်ငန်းလုပ်ဆောင်ခြင်း။					
9. အလုပ်လုပ်ခြင်းဆိုင်ရာနည်းလမ်းတိုးတက်ခြင်း။					
10. ဝန်ထမ်းရေးဆိုင်ရာ စီမံခန့်ခွဲခြင်းနှင့်ခေါင်ဆောင်၏တာဝန်					
ကျန်းမာရေးပညာ၊ ကာယဗလပညာနှင့် ဘဝတိုးတက်ခြင်းအုပ်စု					
1. အခြေခံရှေးဦးသူနာပြုစုခြင်း။					
2. ခေါင်းမူးသူများကိုစောင့်ရှောက်ရန် စီမံဆောင်ရွက်ခြင်း။					
3. ခရီးသည်များအန္တရာယ်ကင်းရှင်းစေရန် စီမံဆောင်ရွက်ခြင်း။					
4. တစ်ကိုယ်ရေသန့်ရှင်းရေးနှင့်အလုပ်ခွင်အန္တရာယ်ကင်းရှင်းရေး					
5. ကျန်းမာရေးညီညွတ်အောင်နေထိုင်ရေးနှင့် အလုပ်ခွင်နေရာအန္တရာယ်ကင်းရှင်းရေးကို ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
6. အလုပ်ခွင်အတွင်းလုံခြုံရေးနှင့် အန္တရာယ်ကင်းရှင်းစေရန် စောင့်ရှောက်ခြင်း။					

5

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
7. အန္တရာယ်ကင်းရှင်းရေးနှင့်စွန့်စားလုပ်ဆောင်မှုကို စီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
8. ကျန်းမာရေးညီညွတ်ဧသည့်အစားအစာ					
9. အဆောက်အဦးမှထွက်လာသောသူများအတွက် စီမံကိန်းရေးဆွဲဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။					
လူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်များကိုဆောင်ရွက်ခြင်းအုပ်စု					
1. ခရီးသွားလုပ်ငန်းတွင် လူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်ကို စီမံဆောင်ရွက်ခြင်း။					
2. လူစွမ်းအားအရင်းအမြစ် စီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
3. ခေါင်းဆောင်၏အခြေအနေ					
4.ခရီးသည်များ၏ဝေဖန်စာများကို စီမံဆောင်ရွက်ခြင်း။					
5. အသင်းအဖွဲ့ဖွဲ့၍အလုပ်လုပ်ခြင်း။					
6. စွမ်းအားရှိစွာလူစွမ်းအားအရင်းအမြစ်များကို စီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
7. ဝန်ထမ်းရွေးချယ်ခြင်းနှင့်ရှာဖွေခြင်း။					
8. ဝန်ထမ်းများ၏လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ခြင်းစံချိန်ကို စစ်ဆေးခြင်း။					
9. ဝန်ထမ်းများ၏အလုပ်လုပ်ဆောင်နိုင်ခြင်းကို အကဲအဖြတ်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
10. သင်တန်းများဖွင့်လှစ်ရန် ပြင်ဆင်ခြင်း။					
11. သင်တန်းခွဲများဖွင့်လှစ်ပေးရန် စီစဉ်ခြင်း ။					
12. သင်တန်းဖွင့်လှစ်ခြင်းအကျိုးနှင့်အရည်အသွေးကို အကဲအဖြတ်ခြင်းနှင့်စာမေးပွဲစစ်ဆေးခြင်း။					
13. ဆောင်ရွက်မှုနည်းစနစ်များသတ်မှတ်ပြီး စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်း။					
14. အလုပ်ခွင်အတွင်းစရိုက်စုံရှိသည့်သူများနှင့်ထိုသူများ၏လှုမ့ူဆက်ဆံရေးကို စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။					
15. များပြားသည့်လူအဖွဲ့အစည်းအခြေအနေတွင် အလုပ်လုပ်ခြင်း။					
16. အလုပ်ခွင်ဧယားရေးဆွဲခြင်း။					
17. အလုပ်တွင်အမြဲတမ်းအလုပ်လုပ်ခြင်းကိုကြီးကြပ်ခြင်း။					

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
18. အလုပ်တွင်ကျွမ်းကျင်မှုရှိစေရန် ဝန်ထမ်းများကို လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးခြင်း။					
19. သန့်ရှင်းရေးဌာနမှ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှု ရလဒ်ကို အကဲဖြတ်ခြင်း။					
20. သန့်ရှင်းရေးဝန်ထမ်းရွေးချယ်ခြင်းနှင့် အလုပ်လျှောက်လွှာတင်ခြင်း။					
21. လျှော်ဖွတ်ရေးဌာနမှ ဝန်ထမ်းများကိုအသိပညာများ လက်ဆင့်ကမ်းဖြန့်ဝေပေးခြင်း။					
22. လျှော်ဖွတ်ရေးဌာနနှင့် ပတ်သက်သောပတ်ဝန်းကျင် ထိန်းသိမ်းရေးကို တည်ဆောက်ပေးခြင်း။					
23. လျှော်ဖွတ်ရေးဌာနကို အလုပ်အချိန်ဇယားဆွဲပေး ခြင်း။					
24. လျှော်ဖွတ်ရေးဌာနအတွက် အလုပ်သမားရွေးချယ် ခြင်းနှင့် အလုပ်လျှောက်လွှာတင်ခြင်း။					
25. နားနေခန်းဆိုင်ရာဌာန၏ အစည်းအဝေးဆောင်ရွက် ခြင်းနှင့်စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်း။					
26. နားနေခန်းဆိုင်ရာဌာနမှ ဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်လုပ် ဆောင်မှုရလဒ်ကို အကဲဖြတ်ခြင်း။					
27. နားနေခန်းဆိုင်ရာဌာနမှ ဝန်ထမ်းများကို အသိပညာ များလက်ဆင့်ကမ်းဖြန့်ဝေပေးခြင်း။					
28. အသက်မွေးဝမ်းကျောင်းပညာကျွမ်းကျင်မှု တိုးတက် ရန်အတွက်သင်ကြားနည်းစနစ်					
29. သင်တန်းပေးခြင်းနည်းလမ်း					
30. အလုပ်အတွက်တာဝန်ခွဲဝေခြင်းနှင့် အလုပ်အချိန် ဇယားဆွဲပေးခြင်း။					
31. လျှော်ဖွတ်ရေးဌာနမှ ဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်လုပ် ဆောင်မှုရလဒ်ကို အကဲဖြတ်ပေးခြင်း။					
32. ခေါင်းဆောင်နှင့်အသင်းအဖွဲ့ဖွဲ့အလုပ်လုပ်ကိုင်ခြင်း။					
ခရီးသွားလုပ်ငန်းတိုးတက်ရေးမူဝါဒနှင့်စီမံကိန်းရေးဆွဲသည့်အုပ်စု					
1. ခရီးသွားလုပ်ငန်းကိုဖြည့်ဆည်းပေးခြင်းနှင့်စီမံကိန်း ရေးဆွဲခြင်း။					
2. ခရီးသွားလမ်းညွှန်စီးပွားရေးလုပ်ငန်းကို ဖြည့်ဆည်း ပေးခြင်းနှင့်စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်း။					

7

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
ခရီးသွားလုပ်ငန်းဈေးကွက်ကို ဆောင်ရွက်သည့်အုပ်စု					
1. စက်မှုခရီးသွားလုပ်ငန်းကို စီစဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
2. ခရီးသွားလုပ်ငန်းကို စီစဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
3. ခရီးသွားလုပ်ငန်းအတွက် ဈေးကွက်နှင့်အရေးအဝယ်					
4. နယ်ပယ်အသီးသီး၏ အရေးကိစ္စများကိုဆောင်ရွက်ခြင်း။					
5. အရေးကိစ္စများကိုကဏ္ဍအလိုက်ခွဲခြားဆောင်ရွက်ခြင်း။					
6. ခရီးသည်များကိုဆောင်ရွက်ပေးသည့်ဝန်ဆောင်မှု အရည်အသွေးကိုထိန်းသိမ်းခြင်း။					
7. အရောင်းဈေးကွက်မဟာဗျူဟာတိုးတက်ခြင်း။					
8. စီးပွားရေးစီစဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်းစနစ်					
ဟိုတယ်အုပ်စု					
1. ဟိုတယ်တွင်းဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း အပိုင်းကို အချက်အလက်များပေးခြင်း။					
2. ဟိုတယ်တွင်းတည်းခိုသည့်ဧည့်သည်များ၏ အဝတ်အစားများနှင့်ဟိုတယ်သုံးအဝတ်အထည်များကို လျှော်ဖွတ်မီးပူတိုက်ခြင်း။					
3. ဟိုတယ်သန့်ရှင်းရေးဝန်ထမ်းများ၏ ဝန်ဆောင်မှု					
4. အစားအသောက်ပါဝင်ခြင်းနှင့်ရှင်းလင်းတင်ပြခြင်း။					
5. အစားအသောက်လုပ်ဆောင်သည့်အလုပ်၏ အရည်အသွေးကို ထိန်းသိမ်းပေးခြင်း။					
6. အကျွေးအမွေးစီစဉ်ခြင်းနှင့်အစားအသောက်ပိုင်းကို စီစဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
7.ပင်လယ်စာ၊ ငါးနှင့်အသားများကို ပြင်ဆင်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
8. အစိမ်းစားသုံးနိုင်သောအစားအစာများပြုလုပ်ခြင်း။					
9. ချောကလက်နှင့်မုန့်အချိုပြုလုပ်ခြင်း ။					
10. ကော်ဖီဆိုင်အစားအသောက်ခန်းကို စီစဉ်ခြင်း ။					
11. အစားအသောက်ခန်းနှင့် အဖျော်ယမကာဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
12. ဥပဒေနှင့်အညီအရက်အဖျော်ယမကာများဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
13. အရက်မဟုတ်သည့်အချိုရည်များဝန်ဆောင်မှုနှင့် ပြင်ဆင်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					

8

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
14. ဝိုင်ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
15. ကော့တေးဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်းနှင့်ပြင်ဆင်ခြင်း။					
16. စက်မှုလက်မှုဝန်ဆောင်မှုပိုင်းအသိပညာ					
17. ဘားကိုပြင်ဆင်၍ ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
18. အစည်းအဝေးပြုလုပ်ခြင်းနှင့်စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်း။					
19. ဒုတိယတန်းစားအခန်းများ၏ လုပ်ငန်းကို ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
20. အရှေ့ပိုင်းဝန်ထမ်းများ၏ အလုပ်ကို ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
21. သယ်ယူပို့ဆောင်ရေးဝန်ထမ်းများနှင့်သယ်ယူပို့ ဆောင်ရေးဝန်ဆောင်မှုနှင့်ပတ်သက်သောအသိ ပညာများ					
22. ပစ္စည်ဓလျောက်ဆုံးခြင်းကိစ္စအဆင်ပြေချောမွေ့ စေရေး					
23. တန်ဖိုးကြီးပစ္စည်းများထိန်းသိမ်းစောင့်ရှောက်ခြင်း၊ ပြောင်းရွှေ့ခြင်း၊ သိမ်းဆည်းခြင်း။					
24. ဧည့်သည်များနှင့်ဝန်ထမ်းများအချင်းချင်း ပူးပေါင်း ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
25. လျှော်ဖွတ်ရေးဌာန၏ အစည်းအဝေးပြုလုပ်ခြင်းနှင့် စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်း။					
26. ကုန်ပစ္စည်းများလက်ခံခြင်းနှင့်သိမ်းဆည်းဆောင်ရွက် ခြင်း။					
27. ဧည့်သည်များကို အကူအလုပ်သမားများဖြင့် ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
28. ဟိုတယ်အခန်းများတာဝန်ယူသည့်ဌာန၏ အလုပ် များကို အချိန်ဇယားဆွဲစီစဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
29. လောင်ထရီပစ္စည်းများအသုံးပြုခြင်းနှင့်ထိန်းသိမ်း ပြုပြင်ခြင်း။					
30. ဧည့်သည်များ၏ အဝတ်အစားများနှင့်ဟိုတယ်သုံး အဝတ်အထည်များကို လျှော်ဖွတ်ခြင်း။					
31. ရုံးအတွင်းကြမ်းပြင်များသန့်ရှင်းရေးပြုလုပ်ခြင်းနှင့် ပစ္စည်းများကို ထိန်းသိမ်းပြုပြင်ခြင်း။					
32. လေင်ထရီဌာနတွင်ပစ္စည်းများပျောက်ဆုံးသည့်ကိစ္စ အဆင်ပြေချောမွေ့စေခြင်း။					

9

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
33. ဟိုတယ်အတွင်းရှိသန့်ရှင်းရေးဝန်ထမ်းများကို ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
34. သန့်ရှင်းရေးစက်ပစ္စည်းများနှင့် ကရိယာတန်ဆာပလာများကို သန့်ရှင်းရေးပြုလုပ် သည့်နည်းလမ်းများ					
35. ရုံးတွင်းသန့်ရှင်းရေးအလုပ်လုပ်ခြင်းနှင့် ပစ္စည်း များကိုထိန်းသိမ်းဆောင်ရွက်ခြင်း။					
36. အလယ်ပိုင်းနေရာရှိ၊ ပျောက်ဆုံးပျက်စီးသွားသော ပစ္စည်းများကို အဆင်ပြေချောမွေ့စေခြင်း။					
37. ဟင်းခါအမျိုးအစားအမျိုးမျိုးနှင့်ကုန်ပစ္စည်းများ သိုလှောင်မှုကို ပြင်ဆင်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
38. ဝန်ဆောင်မှုပေးသည့်နေရာနှင့် ချက်ပြုတ်ဆောင် ကြားပူပေါင်းဆောင်းရွက်ခြင်း။					
39. ပေါင်းမုန့်ဖိုတွင် .ပေါင်းမုန့်များပြုလုပ်ခြင်းကို အထူးအခွင့်အရေးအတိုင်း ဆောင်ရွက်ခြင်း					
40. ကိတ်မုန့်မျက်နှာစာပြင်ဆင်ခြင်းနှင့်ကိတ်မုန့်ထုတ် ကုန်ပြုလုပ်ခြင်း။					
41. ယစ်အမျိုးအစားထုတ်ကုန်များပြုလုပ်ခြင်း။					
42. ခြေ (၄) ချောင်းသားဟင်းစီစဉ်ပေးခြင်း။					
43. ငှက်သားဟင်းစီစဉ်ပေးခြင်း။					
44. ပင်လယ်စာစီစဉ်ပေးခြင်း။					
45. အသီးအရွက်စီစဉ်ပေးခြင်း။					
46. ဂယ်ရီဒန်ဝန်ဆောင်မှု။ (Gueridon service)					
47. စလေးဗားဝန်ဆောင်မှု။ (Silver service)					
48. အရက်မပါသည်(အချို့ရည်)များကိုပြင်ဆင်ခြင်းနှင့် ဝန်ဆောင်မှုပေးခြင်း။					
49. အစားအသောက်ဝန်ဆောင်မှုပေးသည့်နေရာနှင့် ဘားကို သန့်ရှင်းရေးပြုလုပ်ခြင်း။					
50. အခန်းတွင်ရှိအစားအသောက်ပိုင်းကို ဝန်ဆောင်မှု ပေးခြင်း။					
ခရီးသွားလုပ်ငန်းစီးပွားရေးနှင့်ဌေကြေးဆိုင်ရာအုပ်စု					
1.ခရီးသွားလုပ်ငန်းမှ ရရှိသောငွေများကို စီစဉ် ဆောင်ရွက်ခြင်း။					

10

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
2. အစားအသောက်လုပ်ငန်းပိုင်းမှ ဌေများကို ဘဂျက် အတွက်စီစဉ်ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
3. ထုတ်ကုန်များကိုရင်းနှီးမြှုပ်နှံထိန်းချုပ်၍ အစား အသောက်အစီအစဉ်များကိုဆောင်ရွက်ခြင်း။					
4. သန့်ရှင်းရေးဌာန၏ ဘဂျက်များကို စီမံခန့်ခွဲ ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
5. စီးပွားရေးလုပ်ဆောင်ခြင်းတွင် ဘဂျက်များကို ထိန်းချုပ်၍ ပြင်ဆင်ခြင်း။					
6. ဘဂျက်ဘောင်းအတွင်းရှိဌေကြေးပိုင်းကို စီမံခန့်ခွဲ ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
7. သီးသန့်ထားသောကုန်ပစ္စည်းများကို ထိန်းချုပ်ပြီး၊ ကုန်ပစ္စည်းများဝယ်ယူခြင်း။					
8. ဌေစာရင်းပိုင်အချက်အလက်များ၏စံချိန်ညွှန်းကို လေ့လာခြင်း။					
9. ဝန်ဆောင်မှုအတွက်ဌေကြေးပိုင်းဆိုင်ရာလုပ်ငန်း များကို ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
10. ဧည့်သည်များ၏ဌေအကြေးပိုင်းဆိုင်ရာ အချက် များထိန်းသိမ်းခြင်း။					
11. နေ့စဉ်ဌေကြေးပိုင်းဆိုင်ရာအထောက်အထား များ ပြင်ဆင်ခြင်း။					
12. လျှော်ဖွတ်ရေး (လောင်ထရီ) ဌာန၏ဘဂျက်ပိုင်း ကို စီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
13. ဧည့်သည်များအတွက်ဌေထုတ်ယူခြင်းကို ထိန်းချုပ် ခြင်း။					
14. ဝန်ဆောင်မှုစီးပွားရေးနှင့်ဌေကြေးပိုင်းကို စီစဉ် ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
15. အရင်းအနှီးကို ထိန်းချုပ်ခြင်း။					
ဥပဒေအုပ်စု					
1. ခရီးသွားလုပ်ငန်းတွင် ဌေကြေးဆိုင်ရာဥပဒေများ နှင့် ပတ်သက်သောအသိပညာ					
2. ဥပဒေနှင့်အညီသတ်မှတ်ထားသောအချက်အတိုင်း စီးပွားရေးကို ဆောင်ရွက်ခြင်း။					
3. စီးပွားရေးပိုင်းဆိုင်ရာဥပဒေ					

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
4. စက်မှုလက်မှုဝန်ဆောင်မှု ကိုယ့်ကျင့်တရား					
ခရီးသွားခြင်းအတွက် သတင်းအချက်အလက်အုပ်စု					
1. ခရီးသွားခြင်းအတွက် စာရွက်စာတမ်းစီစဉ်ခြင်း။					
2. ယခုလက်ရှိဝန်ဆောင်မှုပေးရန်အတွက် တည်ထောင်ထားသည့်နေရာတွင်၊အချက်အလက်များတိုးတက်ခြင်း။					
3. အချက်အလက်များကို ရှာဖွေစုံစမ်းခြင်းနှင့် စာရွက်စာတမ်းများကို သိမ်းဆည်းရန် စီစဉ်ခြင်း။					
4. ဖုန်းခေါ်ဆိုပေးခြင်းနှင့်ဖုန်းလက်ခံပေးခြင်း။					
5. အပြင်သို့ဖုန်းဆက်သွယ်ခြင်းကိုအဆင်ပြေစေခြင်း။					

ခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ စံချိန်စံညွှန်းဘောင်းအတွင်းရှိ သည့် သင်တန်းသက်ရောက်မည့်သူများ၏ ထင်မြင်ချက်

.....

.....

.....

.....

အပိုင်း ၃ မြန်မာနိုင်ငံ၏ ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းအတိုင်း သင်ကြားရေးကို စီစဉ်ထားသည့် သင်တန်းတက်ရောက်မည်သူများ၏ အတွေးအမြင် (ထင်မြင်ချက်)

အာစီယံခရီးသွားလုပ်ငန်းဆိုင်ရာ ဝန်ထမ်းများ၏ လုပ်ဆောင်မှုအောက်ရှိလုပ်ငန်းစဉ်များ	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
အင်္ဂလိပ်ဘာသာအုပ်စု					
1. အင်္ဂလိပ်ဘာသာ					
2. ဧည့်လမ်းညွှန်များအတွက် ဆက်သွယ်ရေးအင်္ဂလိပ်စာ					
3. ဟိုတယ်သုံးအင်္ဂလိပ်စာ					
4. ဟိုတယ်သုံးအင်္ဂလိပ်စာ (အဆင့်မြင့်)					
5. စားသောက်ဆိုင်သုံးအင်္ဂလိပ်စာ					

မြန်မာနိုင်ငံ၏ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းဘာသာရပ်အစီအစဉ်	အရေးကြီးသည့်အဆင့်				
	5	4	3	2	1
6. စာသောက်ဆိုင်သုံးအင်္ဂလိပ်စာ (အဆင့်မြင့်)					
7. ခရီးသွားလုပ်ငန်းအင်္ဂလိပ်စာ					
8. ခရီးသွားလုပ်ငန်းအင်္ဂလိပ်စာ (အဆင့်မြင့်)					
ဒုတိယနိုင်ငံခြားဘာသာအုပ်စု					
1. အိတာလျံ (အခြေခံ)					
2. အိတာလျံ (ကြားအဆင့်)					
3. အိတာလျံ (အဆင့်မြင့်)					
4. စပိန် (အခြေခံ)					
5. စပိန် (ကြားအဆင့်)					
6. စပိန် (အဆင့်မြင့်)					
7. တရုတ် (အခြေခံ)					
8. ဂျပန် (အခြေခံ)					
ခရီးသွားခြင်းအုပ်စု					
1. ဟိုတယ်လုပ်ငန်းကိုခြုံငုံကြည့်ခြင်း။					
2. ခရီးသွားလုပ်ငန်းတွင်အစိုးရ၏အခန်းကဏ္ဍ					
3. သယ်ယူပို့ဆောင်၏ဝန်ဆောင်မှု။					
4. စီးပွားရေးနှင့်စီမံခန့်ခွဲမှုခရီးသွားလမ်းညွှန်					
5. ခရီးသွားအေဂျင်စီများ					
6. ခရီးသွားလုပ်ငန်းဖြိုးတိုးတက်မှု။					
7. ဧည့်လမ်းညွှန် (အခြေခံ)					
8. ခရီးသွားလုပ်ငန်းစီမံခန့်ခွဲမှု။ (အခြေခံ)					
9. ယဉ်မောင်းများအတွက်လမ်းညွှန်စီမံချက်					
10. ခရီးသွားလုပ်ငန်း၏ဝန်ထမ်းများအတွက် ကာလတိုစီမံချက်					
11. ဧည့်လမ်းညွှန်လိုင်စင်သက်တမ်းအတွက်မွန်းမံသင်တန်းစီမံချက်					
ဟိုတယ်အုပ်စု					
1. ဟိုတယ်အရှေ့ပိုင်းရုံးပိုင်းဆိုင်ရာစီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
2. အရှေ့ပိုင်းရုံးပိုင်ဆိုင်ရာစီမံခန့်ခွဲခြင်း။					
3. ဟိုတယ်ထိန်းသိမ်းခြင်းဆိုင်ရာစီမံခန့်ခွဲခြင်း။					

4. အစားအသောက်နှင့်အဖျော်ယမကာဝန်ဆောင်မှု					
မြန်မာနိုင်ငံ၏ ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းဘာသာရပ်အစီအစဉ်	**အရေးကြီးသည့်အဆင**				
	5	4	3	2	1
5. အစားအသောက်နှင့်အဖျော်ယမကာ ထုတ်လုပ်ခြင်း။					
6. ကြီးကြပ်ခြင်းနှင့်ထိန်းချုပ်ခြင်း။					
7. ဧည့်ဝတ်ကျေပွန်မှုနှင့်ဆက်သွယ်ခြင်းဝန်ဆောင်မှု။					
8. ဟိုတယ်စာရင်းကြီးကြပ်ခြင်း။					
9. သဘာဝအစားအစာ/အချက်အပြုတ်အတတ်ပညာ					
11. ဟိုတယ်စီမံခန့်ခွဲခြင်းတိုးတက်မှု။ I					
12. ဟိုတယ်စီမံခန့်ခွဲခြင်းတိုးတက်မှု။ II					
13. ကွန်ပျူတာနှင့်မှတ်စုရေးသားခြင်း။					
အတွေးအခေါ်ဘာသာအုပ်စု					
1. မြန်မာ့ရေးရာ					

မြန်မာနိုင်ငံ၏ ဟိုတယ်နှင့်ခရီးသွားလုပ်ငန်း ကာလတိုသင်ရိုးညွှန်းတမ်းရှိသည့် သင်တန်းတက်ရောက်မည့်သူများ၏ အကြံပေးတင်ပြချက်

……

……

……

……

……

ဤမေးခွန်းလွှာကို ပြည့်စုံအောင်စုပေါင်းဖြည့်စွက် ဆောင်ရွက်ပေးသည့်အတွက် အထူးကျေးဇူးတင်ပါသည်။

SV cấp đại học, Việt Nam

Bảng câu hỏi số...

Bảng Câu hỏi khảo sát số 1.3

Giải pháp phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch trong nhóm quốc gia Campuchia Lào Myanmar và Việt Nam
theo quy định về tay nghề lao động ngành du lịch của Cộng đồng Kinh tế ASEAN
đối với sinh viên hệ cao đẳng và đại học
tại CHXHCN Việt Nam

Lưu Ý

1. Bảng câu hỏi này áp dụng cho đối tượng sinh viên cấp Đại học tại Việt Nam, nhằm tham khảo ý kiến của sinh viên đối với việc tổ chức giảng dạy theo tiêu chuẩn nghề du lịch
2. Bảng câu hỏi bao gồm 3 phần:
   - **Phần thứ 1** Thông tin chung của đối tượng khảo sát
   - **Phần thứ 2** Ý kiến của sinh viên đối với việc tổ chức giảng dạy theo tiêu chuẩn nghề du lịch
   - **Phần thứ 3** Đề xuất của sinh viên đối với việc tổ chức giảng dạy theo chương trình đào tạo ngành khách sạn và du lịch tại Việt Nam
3. Những thông tin thu thập từ bảng câu hỏi khảo sát này sẽ là một phần đóng góp quan trọng trong việc đưa ra những đề xuất cho chính sách phát triển ngành đào tạo, hỗ trợ phát triển nguồn nhân lực ngành du lịch cho đến việc xây dựng hệ thống phát triển ngành du lịch giữa các quốc gia, giữa các đơn vị đào tạo và đơn vị kinh doanh tư nhân.Trong đó, Thái Lan sẽ là trung tâm của nhóm các quốc gia: Campuchia, Myanmar, Lào và Việt Nam theo đúng quy định về Nhân Viên ngành du Lịch Đông Nam Á bao gồm cả những phát sinh về điều kiện cơ chế và cả những hạn chế trong việc thực hiện những chính sách đó. Những ý kiến và đề xuất trong bảng câu hỏi khảo sát này sẽ không gây bất kì ảnh hưởng nào đến đối tượng trả lời.

Nhóm nghiên cứu

Phần thứ 1 Thông tin chung của đối tượng khảo sát

Lưu ý Đề nghị đánh dấu ✔ trong ( ) hoặc điền thông tin vào phần trống theo đúng sự thật

1. Giới tính

( ) 1. Nam ( ) 2. Nữ

2. Tuổi.....

3. Điểm trung bình tích luỹ.....

4. Hiện đang học năm thứ……

5. Vì sao bạn chọn học ngành Khách sạn và Du lịch (chỉ chọn duy nhất 1 đáp án)

( ) 1. Sở thích cá nhân
( ) 2. Sau khi học xong dễ dàng tìm kiếm việc làm
( ) 3. Chế độ lương bổng trong ngành Khách sạn và Du lịch cao
( ) 4. Bạn bè giới thiệu
( ) 5. Yêu thích công việc phục vụ
( ) 6. Có nhiều cơ hội làm việc ở nước ngoài
( ) 7. Khác, nêu rõ lí do.....

6. Bạn tự hào về ngành mình đang học

( ) 1. Ít ( ) 2. Trung Bình ( ) 3. Nhiều

Phần thứ 2 Ý kiến của sinh viên đối với việc tổ chức giảng dạy theo tiêu chuẩn nghề du lịch

Lưu ý Đề nghị đánh dấu ✔ trong bảng phía dưới đây bắt đầu từ phần ý kiến về mức độ quan trọng của từng môn học. Theo đó, về việc cho điểm đối với từng câu trong bảng câu hỏi, nhóm nghiên cứu quy định như sau:

Đối với những câu trả lời lựa chọn có 5 mức độ như sau:

Điểm 5 Rất quan trọng
Điểm 4 Khá quan trọng
Điểm 3 Quan trọng
Điểm 2 Khá không quan trọng
Điểm 1 Rất không quan trọng

Phần thứ 2 Ý kiến của sinh viên đối với việc tổ chức giảng dạy theo tiêu chuẩn nghề du lịch

Tên môn học trong khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
Nhóm tiếng Anh					
1. Tiếng anh giao tiếp trong hoạt động du lịch					
2. Báo cáo bằng lời thoại tiếng Anh					
3. Ghi chú bằng tiếng Anh					
4. Tiếng Anh giao tiếp cấp cơ bản					
5. Mức cơ bản của đàm thoại tiếng Anh					
6. Nâng cao kỹ năng đàm thoại tiếng Anh giao tiếp văn phòng					
7. Tiếng Anh giao tiếp trong nghề nghiệp					
8. Tiếng Anh dành cho người quản lý					
9. Tiếng Anh giao tiếp (dành cho chuyên viên tư vấn du lịch cao cấp)					
10. Tiếng Anh giao tiếp (dành cho chuyên viên tư vấn hướng dẫn du lịch)					
11. Tiếng Anh cho hướng dẫn viên du lich					
12. Tiếng Anh giao tiếp mức độ trao đổi và đề xuất					
Nhóm ngôn ngữ và giao tiếp					
1. Sự đa dạng văn hóa của cơ quan					
2. Văn hóa trong môi trường làm việc					
3. Cách giao tiếp qua điện thoại					
4. Chiến lược truyền thông theo mô hình tích hợp ngành du lịch					
5. Kĩ năng giao tiếp và cách sử dụng công cụ liên lạc					
6. Cách xây dựng và giữ mối quan hệ trong kinh doanh					
7. Cách trả lời thông tin dịch vụ qua điện thoại quốc tế					
Nhóm lịch sử, xã hội và Văn hóa					
1. Nâng cao sự hiểu biết về địa phương					
Môn kế toán					
1. Kiểm toán tài chính					
Nhóm môn học quản lí					
1. Quản lí rủi ro trong kinh doanh du lịch					
2. Quản lý công việc văn phòng trong kinh doanh du lich					
3. Kỹ năng quản trị xung đột, mâu thuẫn					
4. Kỹ năng nghiệm thu và quản lý công cụ văn phòng					
5. Kỹ năng lập kế hoạch, thực hiện, đánh giá và theo dõi kết quả đào tạo					

4

Tên môn học trong khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
6. Cách quản lý sắp xếp tài sản: công cụ, dụng cụ, công trình xây dựng và cơ sở hạ tầng					
7. Cách kiểm tra kết quả thực hiện công việc trong khu vực làm việc					
8. Cách thực hiện giao dịch trong ngành dịch vụ					
9. Phát triển chỉ dẫn công tác					
10. Vai trò của người lãnh đạo và cách quản lý nhân viên					
Nhóm môn học về giáo dục thể chất và giáo dục y tế					
1. Cách sơ cứu					
2. Cách xử lý và cách chăm sóc đối với người chóng mặt, say					
3. Cách xử lý sự an toàn cho hành khách					
4. Y tế và sự an toàn trong nơi làm việc					
5. Tổ chức y tế và đảm bảo an toàn nơi làm việc					
6. Cách đảm bảo sự an toàn trong nơi làm việc					
7. Cách xử lý rủi ro					
8. An toàn thực phẩm					
9. Việc lên kế hoạch và di chuyển nhân viên khỏi tòa nhà					
Nhóm quản lý nguồn nhân lực					
1. Việc sắp xếp nguồn nhân lực trong kinh doanh du lịch					
2. Việc quản lí nguồn nhân lực					
3. Khả năng lãnh đạo					
4. Việc xử lý trước lời chỉ trích của khách hàng					
5. Làm việc theo nhóm					
6. Việc tổ chức nguồn nhân lực một cách hiệu quả					
7. Việc tuyển dụng và lựa chọn nhân viên					
8. Việc kiểm tra tiêu chuẩn trong thực hành của nhân viên					
9. Việc thực hiện đánh giá khả năng làm việc của nhân viên					
10. Việc chuẩn bị sắp xếp khóa đào tạo					
11. Việc sắp xếp đào tạo theo nhóm nhỏ					
12. Việc kiểm tra và đánh giá chất lượng kết quả đào tạo					
13. Việc lên kế hoạch và quy định về điều luật thực hiện					
14. Cách tổ chức mối quan hệ và sự đa dạng ở nơi làm việc					
15. Công tác trong xã hội truyền thống					
16. Việc sắp xếp lịch trình làm việc					
17. Giám sát trong công việc					

5

Tên môn học trong khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
18. Việc đào tạo nhân viên để có kĩ năng làm việc					
19. Việc đánh giá kết quả làm việc của nhân viên bộ phận dọn dẹp					
20. Vệc tuyển và chọn nhân viên bộ phận dọn phòng					
21. Việc đào tạo kiến thức cơ bản cho nhân viên bộ phận giặt là					
22. Việc gây dựng môi trường làm việc phù hợp với bộ phận giặt là					
23. Việc lên kế hoạch làm việc cho bộ phận giặt là					
24. Việc tuyển và chọn lựa nhân viên bộ phận giặt là					
25. Việc lên kế hoạch và họp thảo luận của bộ phận phòng ốc					
26. Việc đánh giá kết quả làm việc của nhân viên bộ phận phòng ốc					
27. Việc truyền đạt kiến thức cho nhân viên bộ phận phòng ốc					
28. Phương pháp đào tạo để phát triển kĩ năng làm việc					
29. Quy trình việc đào tạo					
30. Việc làm kế hoạch và bàn giao công việc					
31. Việc đánh giá kết quả làm việc của nhân viên bộ phận giặt là					
32. Lãnh đạo và cách làm việc theo nhóm					
Nhóm kế hoạch và chính sách phát triển du lịch					
1. Việc lên kế hoạch và hộ trợ ngành du lịch					
2. Việc lên kế hoạch và hộ trợ kinh doanh du lịch					
Nhóm Tổ chức và Thị Trường du lịch					
1. Việc Tổ chức ngành công nghiệp du lịch					
2. Việc tổ chức kinh doanh du lịch					
3. Thị trường và việc buôn bán trong ngành kinh doanh du lịch					
4 Việc thực hiện công việc kinh doanh chung					
5. Sự tuân thủ kỹ sư quá trình					
6. Việc đảm bảo chất lượng dịch vụ cho khách hàng					
7. Việc phát triển chính sách thị trường và việc kinh doanh					
8. Hệ thống tổ chức kinh doanh					
Nhóm khách sạn					
1. Việc cung cấp thông tin ngành dịch vụ trong nội bộ khách sạn					
2. Việc giặt là trong khách sạn và quần áo khách hàng					
3. Dịch vụ bộ phận dọn dẹp trong khu vực khách sạn					

Tên môn học trong khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
4. Nấu ăn và sự trình bày					
5. Việc kiểm soát chất lượng về thực phẩm					
6. Việc quản lí tổ chức về thực phẩm và tổ chức tiệc					
7. Quản lý vật tư, vật liệu, toà nhà và cơ sở hạ tầng					
8. Chuẩn bị thực phẩm thịt cá và hải sản					
9. Thực hành bếp lạnh					
10. Bánh ngọt và bánh ga tô					
11. Tổ chức quán cà phê					
12. Dịch vụ đồ ăn và đồ uống					
13. Dịch vụ đồ uống chất cồn theo đúng quy định của pháp luật					
14. Việc chuẩn bị và dịch vụ đồ uống mà không phải là chất cồn					
15. Dịch vụ wine					
16. Việc chuẩn bị và dịch vụ cocktail					
17. Kiến thức ngành công nghiệp dịch vụ					
18. Việc chuẩn bị bar					
19. Việc lên kế hoạch và tổ chức họp					
20. Các hoạt động đặt phòng					
21. Các hoạt động văn phòng phía trước					
22.Kiến thức liên quan đến nhân viên hành lí và dịch vụ chuyển hành lí					
23. Cách Hộ trợ trong trường hợp tài sản bị mất					
24. Việc sắp xếp dịch chuyển và quản lý đối với đồ dùng có giá trị					
25. Hoạt động của người cộng tác và khách hàng					
26. Việc lên kế hoạch và tổ chức họp của bộ phận giặt là					
27. Việc nhận và sắp xếp hàng hóa					
28. Dịch vụ người nội trợ cho khách hàng					
29. Việc sắp xếp kế hoạch làm việc cho bộ phận phòng ốc					
30. Việc sử dụng và bảo quản máy móc của bộ phận giặt là					
31. Việc giặt là trong khách sạn và trang phục của khách hàng					
32. Việc bảo quan công cụ dụng cụ và làm vệ sinh khu vực làm việc					
33. Xử lý các tình huống mắt đồ trường hợp khách hàng áo quần gửi giặt					
34. Dịch vụ người nội trợ trong khách sạn					
35. Kỹ năng vệ sinh sàn nhà					
36. Việc làm vệ sinh khu vực làm việc và bảo quản dụng cụ					
37. Xử lý tình huống mất đồ của khách hàng tại khu vực chung					
38. Bánh gatô và cách làm kem bánh gatô					

Tên môn học trong khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
39. Thực hiện sản phẩm loại men					
40. Kỹ năng làm bánh mì					
41. Việc chuẩn bị thực phẩm Gia cầm					
42. Việc chuẩn bị thực phẩm thủy cầm và các loại thịt khác					
43. Việc chuẩn bị thực phẩm là rau củ quả					
44. Dịch vụ Gueridon					
45. Dịch vụ Silver					
46. Việc chuẩn bị và phục vụ đồ uống không cồn					
47. Việc làm vệ sinh bar và khu vực phục vụ đồ ăn					
48. Dịch vụ phục vụ đồ ăn tận phòng					
Nhóm tài chính và kinh tế học du lịch					
1. Việc tổ chức tài chính trong kinh doanh du lịch					
2. Việc tổ chức ngân sách và tài chính trong kinh doanh đồ ăn					
3. Việc sắp xếp danh sách đồ ăn và kiểm soát vốn					
4. Việc quản lý và tổ chức ngân sách của bộ phận dọn dẹp					
5. Việc chuẩn bị và kiểm soát ngân sách trong kinh doanh					
6. Việc quản lí tổ chức tài chính trong ngân sách cho phép					
7. Việc lên kế hoạch mua hàng hóa và quản lí hàng trong kho					
8. Việc đảm bảo tiêu chuẩn thông tin trong tài chính					
9. Việc thực hiện giao dịch tài chính đối với ngành dịch vụ					
10. Việc quản lý trông coi thông tin về tài chính của khách hàng					
11. Việc chuẩn bị Bằng chứng tài chính hàng ngày					
12. Việc tổ chức ngân sách của bộ phận giặt là					
13. Kiểm soát và quản lý đồ dùng phục vụ cho khách hàng					
14. Việc tổ chức liên quan đến tài chính và kế toán trong kinh doanh dịch vụ					
15. Cách kiểm soát vốn					
Nhóm Luật Pháp					
1. Kiến thức về luật tài chính trong kinh doanh du lịch					
2. Thực hiện kinh doanh tuân thủ pháp luật					
3. Luật kinh tế					
4. Đạo đức kinh doanh khách sạn					
Nhóm thông tin ngành du lịch					
1. Cách sắp xếp tài liệu ngành du lịch					

Nhóm môn học trong khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
2. Phát triển hệ thống thông tin văn phòng đảm bảo dịch vụ khách hàng					
3. Cất giữ tài liệu và tìm kiếm thông tin					
4. Nghe và chuyển tiếp điện thoại					
5. Hỗ trợ khách hàng kết nối điện thoại với bên ngoài					

Ý kiến của sinh viên về khả năng của nhân viên ngành du lịch Đông Nam Á

.....

.....

.....

Phần thứ 3 Ý kiến của sinh viên về việc sắp xếp chương trình đào tạo theo chương trình ngành khách sạn và du lịch Việt Nam

Nhóm môn học trong chương trình học của Việt Nam	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
Nhóm Tiếng Anh					
1. Tiếng Anh I					
2. Tiếng Anh II					
3. Tiếng Anh III					
4. Tiếng Anh Du lịch					
5. Tiếng Anh Kinh doanh					
6. Tiếng Anh cho kinh tế và Kinh doanh					
7. Ngoại ngữ					
8. Tổng Ngoại ngữ I					
9. Tổng Ngoại ngữ II					
10. Tổng Ngoại ngữ III					
Nhóm môn học về ngôn ngữ và giao tiếp					
1. Tâm lý học và cư xử giao tiếp Nghệ thuật trong Du lịch					
2. Giao tiếp trong kinh doanh					
Nhóm môn học lịch sử, xã hộ và văn hóa					
1. Lịch sử Đảng cộng sản Việt Nam					
2. Đường lối cách mạng của Đảng cộng sản Việt Nam					
3. Lịch sử kinh tế học					
4. Lịch sử các học thuyết kinh tế					
5. Lịch sử Văn minh thế giới					
6. Chủ nghĩa xã hội khoa học					
7. Giáo dục Quốc phòng					
8. Xã hội học					

Nhóm môn học trong chương trình học của Việt Nam	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
Nhóm môn học Triết học					
1. Triết học tổng quát					
2. Triết học du lịch					
3. Tư tưởng Hồ Chí Minh					
4. Tiểu luận triết học (chuyển nhượng)					
5. Những nguyên lý cơ bản của nghĩa Mác – Lênin I					
6. Những nguyên lý cơ bản của nghĩa Mác – Lênin II					
7. Triết học Mác – Lênin					
Nhóm môn học thống kê và toán học					
1. Số liệu thống kê					
2. Du lịch trong Thống kê					
3. Xác suất và Thống kê					
4. Lý thuyết xác suất và thống kê					
5. Thống kê trong kinh doanh					
6. Toán cao cấp					
7. Toán cao cấp I					
8. Toán cao cấp II					
9. Tính toán					
Nhóm môn học Computor					
1. Giới thiệu về Khoa học Máy tính					
Nhóm môn học khoa học Địa lý và môi trường					
1. Khoa học Du lịch giới thiệu					
2. Du lịch và Môi trường					
3. Du lịch Địa lý					
Nhóm môn học xã hội học và Nhân Văn					
1. Tâm lý du lịch					
2. Tâm lý học của Khách du lịch					
3. Xã hội học					
Nhóm Giáo dục thể chất và y tế					
1. Thể dục thể thao					
2. Quốc phòng Giáo dục					
Nhóm môn học công nghiệp du lịch và hệ thống dịch vụ					
1. Giới thiệu về Du lịch và Khách sạn					
2. Giới thiệu về Kinh doanh resort, khách sạn và nhà nghỉ					
Nhóm môn học Du lịch Văn hóa					
1. Văn hoá và Du lịch					
2. Du lịch văn hóa					

10

Nhóm môn học trong chương trình học của Việt Nam	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
Nhóm môn học Du lịch môi trường và sinh thái					
1. Môi trường và du lịch sinh thái					
Nhóm du lịch trong khu vực và nước ngoài					
1. Du lịch quốc tế					
2. Kinh doanh đa quốc gia					
3. Quản lý đa văn hóa					
Nhóm Du lịch và các vấn đề đương đại					
1. Tổ chức lễ hội và sự kiện					
2. Tổ chức hội nghị					
3. Quản lý quốc tế					
Nhóm quản lý					
1. Quản lý dịch vụ giao hàng					
2. Quản lý sảnh Diện tích					
3. Quản lý Diện tích phòng ngủ					
4. Khu vực Giao nhận trong Quản lý khách sạn					
5. Quản trị Kinh doanh nhà hàng					
6. Hành vi tổ chức					
7. Tổ chức lễ hội và sự kiện					
Nhóm Kế hoạch và chính sách phát triển du lịch					
1. Phát triển các kỹ năng quản lý					
2. Chính sách và Quy hoạch du lịch					
3. Quản trị kinh doanh du lịch					
Nhóm ngành Du lịch					
1. Quản lý du lịch					
2. Giới thiệu về kinh doanh du lịch					
3. Du lịch và Tiếp thị khách sạn					
4. Tiếp thị Du lịch					
5. Tổ chức và tiếp thị các điểm đến					
6. Tuyến du lịch					
7. Hành vi người tiêu dùng					
8. Hướng dẫn du lịch					
9. Hướng dẫn du lịch chuyên nghiệp					
Nhóm quản lý và Marketing du lịch					
1. Giới thiệu cơ bản về quản lý					
2. Trường quản lý					
3. Quản lý học					
4. Quản lý chất lượng dịch vụ du lịch					
5. Nguyên tắc Marketing					
6. Kiến thức cơ bản về Marketing					
7. Văn phòng Marketing					

Nhóm môn học trong chương trình học của Việt Nam	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
8. Dịch vụ Marketing					
9. Quản lý du lịch Doanh nghiệp					
10. Quản trị quan hệ khách hàng					
11. Quản lý chiến lược					
Nhóm Khách sạn					
1. Giới thiệu về kinh doanh resort, khách sạn và nhà nghỉ					
2. Thực hành các hoạt động trong khách sạn					
3. Quản lý Kinh doanh khách sạn					
4. Quản lý khách sạn					
Nhóm ngành quản lí nguồn nhân lực					
1. Quản lý nguồn nhân lực					
Nhóm ngành kế toán					
1. Nguyên lý Kế toán					
2. Kế toán quản trị					
Nhóm ngành tài chính					
1. Quản lý tài chính					
2. Kế toán tài chính					
3. Các tình huống phát sinh về tài chính					
Nhóm môn học về kinh tế học					
1. Nhóm kinh tế học					
2. Kinh tế học Mác – Lênin					
3. Kinh tế vĩ mô					
4. Kinh tế vi mô					
5. Kinh tế Du lịch					
6. Phương pháp định lượng trong kinh tế					
7. Dự án Kinh tế Du lịch					
8. Dự án Kinh tế chính trị					
9. Kinh tế chính trị					
10. Kinh tế lượng					
Nhóm môn học về luật đối với ngành du lịch					
1. Luật Kinh doanh					
2. Giới thiệu về Luật					
3. Pháp luật đại cương					
4. Pháp luật trong kinh doanh du lịch					
5. Luật kinh tế					
6. Luật doanh nghiệp					

Nhóm môn học trong chương trình học của Việt Nam	Mức độ quan trọng				
	5	4	3	2	1
Nhóm Thông Tin trong ngành Du lịch					
1. Quản lý hệ thống thông tin trong Du lịch					
2. Thông tin tổng quát					
3. Công nghệ dùng trong khách sạn - nhà hàng					
4. Tin học ứng dụng					
5. Tin học đại cương					
6. Tổng quan hệ thống thông tin					
7. Quản lý hệ thống thông tin					
Nhóm đề tài đặc biệt/ nghiên cứu về du lịch					
1. Nghiên cứu thị trường					
2. Phương pháp nghiên cứu du lịch					
3. Phương pháp nghiên cứu trong kinh tế					
4. Bảo vệ tốt nghiệp					

Ý kiến và đề xuất của sinh viên đối với dự án Ngành Khách sạn và Du Lịch Việt Nam

……

……

……

……

Xin chân thành cảm ơn

ภาคผนวก จ.
ตัวอย่างแบบสอบถามนักท่องเที่ยว

Questionnaire Number.....

Research Questionnaire Number 4.1

Human resource development in Cambodia, Laos, Myanmar and Vietnam
Under the framework of ASEAN's travel professionals

Tourists

Directions

1. This questionnaire is to be used by tourists and professionals who engage in tourism, to evaluate their satisfaction regarding services being provided.
2. The form consists of 3 parts;
   Section 1 Personal information of respondents.
   Section2 Respondents' satisfaction towards the service provided by travel professionals.
   Section 3 Suggestions for further development.
3. The information obtained from this questionnaire maybe of further benefit for the preparation of policy proposal under the spectrums of tourism studies' curriculum development, promotion and supporting of human resource development, creation of a developmental network among governmental authorities, academic institutions, and private business establishments which ultimately lead to the establishment of Thailand as a tourism hub in the region. The study is conducted in accordance with conditions, mechanisms, and limitations as prescribed under the ASEAN's travel professionals development framework. The answers provided in this questionnaire will not affect the respondents nor that they are required to take any responsibility for any consequences that may ensue after the completion of this form.

Research Committee

Section 1 Personal information of respondent.

Directions Please tick ✓ in ( ) or write in the provided spaces

1. Gender

( ) 1. Male ( ) 2. Female

2. Age.....(years)

3. Educational Level

( ) 1. Senior High School

( ) 2. Vocational education

( ) 3. Diploma

( ) 4. Bachelor degree

( ) 5. Master degree

( ) 6. Higher than Master degree

4. Occupation

( ) 1. Public servant

( ) 2. Full-time worker

( ) 3. Business person

( ) 4. Agricultural professionals

( ) 5. Students

( ) 6. Other.....(Please specify)

5. Monthly incomes.....US Dollar

6. Nationality.....

Section 2 Satisfaction of respondent towards the service provided by professionals in tourism industry.

Directions Please tick ✓ in the below table. There are 5 optional indicators for this section.

5 represents Highly Satisfactory

4 represents Very Satisfactory

3 represents Satisfactory

2 represents Reasonably Satisfactory

1 represents Less Satisfactory

Section 2 Satisfaction of respondent towards the service provided by professionals in the tourism industry.

Directions Please tick ✓ in the below table. There are 5 optional indicators for this section.

Table 1

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
Front Office					
Core Competencies					
1. Teamwork					
2. Multiculturalism in the organization					
3. Occupational health and safety in the workplace					
4. Adherence to occupational health and safety rules					
5. Willingness to develop knowledge in service industry					
Generic Competencies					
1. Effective communication via telephone					
2. Products relevant to the service industry					
3. General administration					
4. Usage of office equipment and related technology					
5. Computerized data research					
6. Development of information regarding tourism sites for up-to-date services					
7. Dispute management					
8. English communication competency					
9. Provision of first aid					

Table 2

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
Housekeeping					
Core Competencies					
1. Work effectively with colleagues and customers					
2. Able to work in different social contexts					
3. Follow occupational health requirements and safety regulations at work					
4. Adherence to occupational health regulations					
5. Preserving and maintaining of service industry knowledge					

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
Generic Competencies					
1. General administration works					
2. Effective communication via telephone					
3. Service empowerment, product and greeting					
4. Management of conflict resolution in various situations					
5. Competency in using office equipment and basic technology					
6. English language proficiency workplace					

Table 3

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
Food Production					
Core Competencies					
1. Work effectively with colleagues and customers					
2. Able to work in different social contexts					
3. Follow occupational health requirements and safety regulations at work					
3. Adherence to health and safety regulations					
4. Adherence to occupational health and sanitation regulations					
Generic Competencies					
1. Effective communication via telephone					
2. Able to complete general administration tasks					
3. Product and Service promotions					
4.Cleaning and Maintenance of kitchen appliances					
5. Food preparing and storage of food as per health regulations					
6. Technique of commercial food preparation.					
7. Adherence to food storage standards					
8. Preparation of food and food products					
9. Presentation and exhibition of product and food products					
10. Products reception and storage as per prescribed regulations					
11. Ordering food and maintaining kitchen utensils					
12. Handling of customer complaint and problem solving					

Table 4

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
13. Reading and interpreting of instructions, suggestions, and diagrams					
14. Competence in English language communication at work					
15. Provision of first aid					
Food and Beverage Services					
Core Competencies					
1. Ability to work as a team					
2. Organizational culture					
3. Adherence to occupational health and safety rules					
4. Knowledge of the service industry					
Generic Competencies					
1. Effective communication via telephone					
2. Office Administration					
3. Product and service promotion					
4. Purchasing and product storage					
5. Financial transactions operation					
6. Coordination between kitchen and service floor					
7. Food and beverage services					
8. Management of customer suggestions					
9. Workplace English communication competency					

Table 5

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
Travel Agencies					
Core Competencies					
1. Working effectively with colleagues and costumers					
2. Able to work in different social contexts					
3. Adherence to the occupational health regulations					
4. Development and acquisition of new knowledge about service industry					
Generic Competencies					
1. Effective communication via telephone					
2. Basic office administration					
3. Usage of office equipment and related technology					
4. Access to computers and data retrieving					
5. Promotion of products and services to customers					
6. Financial transactional operations					
7. Management of conflict resolution in various situations					
8. Competence in communicating in English at work					

Table 6

Personal Competency as per ASEAN's framework	Satisfaction Level				
	5	4	3	2	1
Tour Operation					
Core Competencies					
1. Working effectively with colleagues and costumers					
2. Able to work in different social contexts					
3. Adherence to health and safety regulations					
4. Follow occupational health requirements and safety regulations at work					
5. Willingness to develop knowledge of service industry					
Generic Competencies					
1. Effective communication via telephone					
2. Basic office administration					
3. Access to computers and data retrieving					
4. Usage of office equipment and related technology					
5. Promotion of products and services to customers					
6. Financial transactional operations					
7. Management of conflict resolution in various situations					
8. Competence in communicating in English at work					

Section 3: Suggestions for the improvement of practice or staff development

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ฉ.
รูปภาพกิจกรรมการดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 1 อาจารย์วรารัตน์ บุญแฝง มอบของที่ระลึกเพื่อแสดงความขอบคุณ ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์



ภาพที่ 2 ทีมวิจัยสัมภาษณ์คณาจารย์หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม และสัมภาษณ์นักศึกษา มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์



ภาพที่ 3 สัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจการโรงแรมใน สปป.ลาว



ภาพที่ 4 บรรยากาศการเรียนการสอนในชั้นเรียนของหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ใน สปป.ลาว



ภาพที่ 5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และอาจารย์วรารัตน์ บุญแฝง สัมภาษณ์ผู้บริหารธุรกิจการโรงแรมที่เมืองเสียมราฐ ประเทศกัมพูชา



ภาพที่ 6 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุณยสฤษฎ์ อเนกสุข และอาจารย์วรารัตน์ บุญแฝง พร้อมนักวิจัย สัมภาษณ์ผู้บริหาร และคณาจารย์หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ที่เมืองพนมเปญ ประเทศกัมพูชา



ภาพที่ 7 ทีมนักวิจัยพบปะและสัมภาษณ์ผู้บริหาร พนักงานธุรกิจนำเที่ยว ในเมืองพนมเปญ ประเทศกัมพูชา



ภาพที่ 8 ทีมนักวิจัยสังเกตกระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอาชีวศึกษาในกัมพูชา



ภาพที่ 9 อาจารย์วรารัตน์ บุญแฝง นำทีมนักวิจัยเข้าสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและพนักงานธุรกิจนำเที่ยว ในเมืองฮานอย ประเทศสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม



ภาพที่ 10 ทีมนักวิจัยถ่ายรูปกับกลุ่มนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม