

# แนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

Guidelines for Development of Tourism Professionals According to the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on TP)

สีบวงค์ กาฬวงศ์<sup>1</sup>, ธรรมศักดิ์ สงกา<sup>2</sup>, วิชระพงษ์ สุขีวงศ์<sup>3</sup> และ ณัฐธิชา แสงคำ<sup>4</sup>  
Suebwong Kalawong<sup>1</sup>, Thammasak Songka<sup>2</sup>, Watcharapong Sukeevong<sup>3</sup> and Natthicha Sanggam<sup>4</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์และการสนทนากลุ่มผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนจำนวน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศกัมพูชา ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศเวียดนาม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนและเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า แนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในฐานะแนวปฏิบัติที่ดี ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยกลไกตลาด (2) การพัฒนามาตรฐานของการพัฒนาวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นของตนเอง (3) ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับสถาบันการศึกษา (4) กำหนดประเภทของสถาบันที่มุ่งเน้นการพัฒนาวิชาชีพ (5) การออกกฎหมายสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้เข้าสู่ระบบสมรรถนะ (6) การจัดการศึกษาพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวภาคภาษาอังกฤษ และเสนอให้หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญทั้ง 4 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สมาคมด้านการท่องเที่ยว (2) สถาบันการศึกษาหรือสถาบันฝีมือแรงงาน (3) หน่วยงานรัฐ และ (4) บุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว จำเป็นต้องดำเนินงานอย่างบูรณาการร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในประเทศไทยให้เกิดมาตรฐานได้รับการยอมรับและสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานในการทำงานระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**คำสำคัญ:** บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยว ประชาคมอาเซียน

<sup>1</sup> รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

<sup>1</sup> Deputy Dean for Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University.

<sup>2</sup> หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาและบริหารการวิจัย ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

<sup>2</sup> Head of Research and Development, Social and Environmental Development Department, Academic Service Center, Burapha University.

<sup>3</sup> หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรและสมรรถนะองค์กร ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

<sup>3</sup> Head of Resource and Organizational Development, Social and Environmental Development Department, Academic Service Center, Burapha University.

<sup>4</sup> หัวหน้ากลุ่มงานบริหารกิจการสิ่งแวดล้อม ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา.

<sup>4</sup> Head of Environmental Management, Social and Environmental Development Department, Academic Service Center, Burapha University.

## Abstract

This study is a qualitative research whose data was collected by indepth interview, Observation and focus group discussion with people who play an important role in the implementation of the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA on TP) which includes Singapore, Indonesia, Cambodia, Laos, and Vietnam. This research aims to study and analyses good guidelines in the implementation of MRA on TP and suggest guidelines for the development of Thailand's tourism professionals.

The result of the research found that guidelines which are considered as good ones include 6 factors: (1) developing tourism professionals by market force (2) strengthening their own standard of professional development (3) close co-operation between tourism industry and educational institutes (4) determine types of institutes that focus on professional development (5) legislate a law to support bringing the professional development to the competency system (6) improving tourism professionals with communicative English and propose to 4 significant organizations: (1) tourism associations (2) educational institutes or skill development institutes (3) government agencies and (4) tourism professionals. To achieve this, integrative implementation is needed in order to propel the development of tourism professionals in Thailand to the acceptable standard. As a result, they will be able to do the free flow of skilled labour in ASEAN efficiently.

**Key words:** Tourism Professionals, Tourism Development, ASEAN Community

## ความสำคัญของปัญหาของการวิจัย

ตามปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมือในอาเซียน ฉบับที่ 2 (Bali Concord II) ซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ. 2547 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ได้กำหนดให้จัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (Mutual Recognition Arrangements: MRAs) ด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพหลัก โดยที่วิชาชีพท่องเที่ยว เป็นหนึ่งในสาขาวิชาชีพหลักที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้จัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมกัน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals : MRA on TP) ด้านคุณสมบัติและมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน และช่วยให้การศึกษาศึกษาฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสอดคล้องกัน รวมถึงการมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิกได้ (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2557) ซึ่งตามข้อตกลงนี้ได้กำหนดระบบกลไกและโครงสร้างการดำเนินงานของหน่วยงานระดับชาติและระดับภูมิภาคภายในกลุ่ม

ประเทศสมาชิกไว้เพื่อการกำกับดูแล การประเมินสมรรถนะ การรับรองสมรรถนะและการลงทะเบียนของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (Association of Southeast Asian Nation, 2013) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ระบบดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันและสามารถอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรระหว่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับประเทศไทยหน่วยงานที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามข้อตกลง คือ สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งมีหน้าที่พิจารณาสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน และแต่งตั้งคณะกรรมการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในประเทศตามกลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA on TP ทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมี

สิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

จากข้อตกลง MRA on TP ดังกล่าว ทำให้หน่วยงานรัฐภาคีการท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียนต้องผลักดันการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบกลไกและโครงสร้างที่กำหนดขึ้นภายใต้บริบททางสังคม เศรษฐกิจ ระเบียบข้อบังคับทางกฎหมาย วัฒนธรรมและพันธกิจของสถาบันการศึกษาที่มีความแตกต่างกันเป็นสิ่งท้าทายให้แต่ละประเทศจำเป็นต้องมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่เหมาะสมตามบริบทและสอดคล้องกันตามข้อตกลง MRA on TP (Alan Hickman and Jim Irwin, 2013) สำหรับประเทศไทยได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามข้อตกลง MRA on TP มาอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาคือปัจจุบันยังไม่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วยปัจจัยหลายประการ จึงเห็นความสำคัญในการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในประเทศสมาชิกอาเซียน ในลักษณะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานผ่านการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันระหว่างประเทศ โดยนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามกรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อีกทั้งเป็นการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในประเทศสามารถรับมือกับสถานการณ์ประชาคมอาเซียนในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทยตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

### ขอบเขตของการวิจัย

เป็นการศึกษาวิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของ

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งคัดเลือกประเทศที่มีความน่าสนใจและแตกต่างกันในบริบททางด้านระดับการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาภาคการท่องเที่ยว จำนวน 5 ประเทศ ได้แก่ ประเทศสิงคโปร์ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศกัมพูชา ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศเวียดนาม เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย

### กรอบทฤษฎี

คณะผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดของโครงสร้างและกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งสามารถสรุปองค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบดังนี้ (Association of Southeast Asian Nation, 2013)

1) The National Tourism Professional Board (NTPB) หรือ คณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ ประกอบด้วย ผู้แทนจากภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งนักวิชาการ และผู้มีส่วนร่วมด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง โดยองค์กรการท่องเที่ยวแห่งชาติของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียนเป็นผู้คัดเลือก ซึ่งรับผิดชอบในเรื่องการกำหนดและปรับปรุงกลไกที่จำเป็นเพื่อให้สามารถดำเนินการตาม MRA on TP ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด และการพัฒนาการท่องเที่ยวที่มีอยู่ โดยปรับปรุงหลักสูตรและสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคให้กลมกลืน

2) The Tourism Professionals Certification Board (TPCB) หรือ คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย คณะกรรมการของรัฐและ/หรือหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากรัฐบาลของแต่ละประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งรับผิดชอบในการประเมินและการรับรองคุณวุฒิของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นหลัก

3) The Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC) หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ซึ่งเป็นสมรรถนะ

ขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) และสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Functional Competencies) ได้ถูกออกแบบและจัดทำขึ้นสำหรับ 6 กลุ่มสาขา (William Angliss Institute, 2015) ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) แผนกประกอบอาหาร (Food Production) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) แผนกธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agencies) และแผนกบริการนำเที่ยว (Tour Operation) ทั้งนี้ CATC จัดทำบนแนวทางของการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะ (Competency Based Training : CBT) ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติว่าเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการให้การฝึกอบรมแบบวิชาชีพ (Vocational Training) สามารถพัฒนาผู้รับการอบรมในด้านทักษะความรู้ และทัศนคติ ที่จำเป็น ซึ่งมีความเหมาะสมมากกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทัศนคติของบุคลากรมีความสำคัญยิ่ง

4) The ASEAN Tourism Professionals Registration System (ATPRS) เป็นระบบเว็บไซต์ที่ออกแบบมาเพื่อเผยแพร่รายละเอียดเกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวที่มีคุณสมบัติของประเทศสมาชิกอาเซียน โดย TPCB จะรับผิดชอบในด้านการลงทะเบียนของผู้สมัครไปใน ATPRS

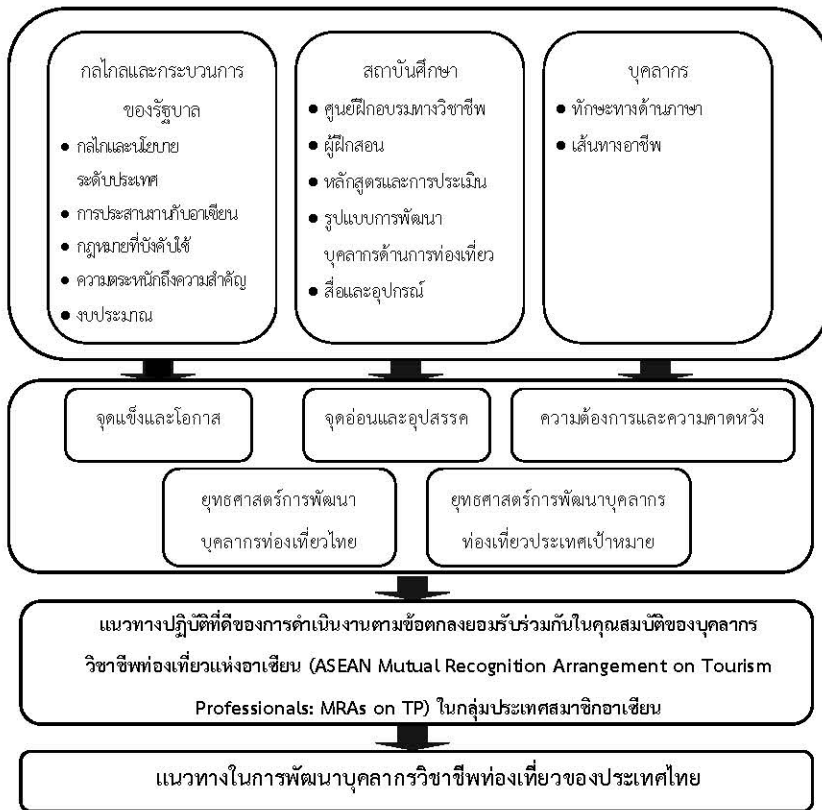
5) The ASEAN Tourism Qualifications Equivalency Matrix (ATQEM) หรือบางที่เรียกว่า ระบบจัดคู่คุณภาพ (Qualification Matching System) ถูกออกแบบมาเพื่อแปลหรือให้นำหนักคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของผู้สมัครที่ลงทะเบียน โดยใช้คุณสมบัติของระบบผลการศึกษาของอีกประเทศหนึ่ง กล่าวคือ ATQEM ควรทำงานในฐานะเครื่องมือสำหรับการให้การอ้างอิงเทียบเคียงคุณสมบัติจากที่หนึ่งกับโครงสร้างการประเมินผลการศึกษาของ ASEAN ที่จัดทำไว้ทั้งในเชิงเนื้อหาคุณสมบัติและคะแนนถ่วงน้ำหนัก ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็ว ทั้งนี้ ATQEM จะให้ผลลัพธ์ในรูปการถ่วงน้ำหนักในลักษณะตัวเลขดัชนี เช่น 7.8 จาก คะแนนเต็ม 10 เพื่อบอกคุณภาพของผู้สมัครในเชิงเปรียบเทียบกับระดับของอาเซียนตาม

กรอบ ACCTP และ CATC ให้เข้าใจได้ง่าย

6) The ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee (ATPMC) รับผิดชอบทั้งหมดต่อการดำเนินการของ MRA on TP รวมถึงการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่องของกลไกต่างๆ เพื่อดูแลการดำเนินการของ MRA on TP ให้เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ โดยที่ ATPMC เองก็เป็นส่วนหนึ่งของกลไกของ MRA on TP นี้ด้วย ทำหน้าที่ที่ทบทวน วินิจฉัยและแก้ไขข้อขัดแย้ง รวมทั้งการติดตามตรวจสอบการทำงานของ TPCB ของประเทศต่างๆ และการเทียบเคียงมาตรฐานต่างๆ ทั่วโลก QA/QC ที่จัดตั้งขึ้นจะทำให้แน่ใจว่า ATPRS และส่วนงานสนับสนุนต่างๆ ของ ATPRS ถูกทำให้สามารถทำงานในลักษณะที่ต้องการและด้วยความโปร่งใส

## กรอบแนวคิด

ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วยอุปสรรคหลายประการ ตัวอย่างเช่น ขั้นตอนการจัดตั้งองค์ประกอบต่างๆ มีหลายขั้นตอนซึ่งจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการริเริ่มนโยบายชาติ แผนงานและโครงการของประเทศเชื่อมกับกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน อีกทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการศึกษาและบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ยังขาดความตระหนักถึงหลักการและประโยชน์ต่อความร่วมมือตามกรอบข้อตกลง MRA on TP ทำให้ขาดข้อมูลและเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน อีกทั้งยังไม่มีมาตรการทางกฎหมายหรือมาตรการเชิงบังคับให้เกิดการปฏิบัติตามกรอบข้อตกลงดังกล่าว ส่งผลให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐภาคการท่องเที่ยวทำได้ยากลำบาก (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ดังนั้นในการศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

## สมมติฐานการวิจัย

แนวทางปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน สามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวสำหรับประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้มีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ สังเกตการณ์ และสนทนากลุ่ม ผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานตามโครงสร้างและกลไกของข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน 5 ประเทศ โดยทำการคัดเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ประเทศละ 10 คน แบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ (1) กลุ่มเจ้าหน้าที่

ภาครัฐที่รับผิดชอบงานการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (2) กลุ่มสมาคมโรงแรมและสมาคมการท่องเที่ยว (3) กลุ่มสถาบันการศึกษา

### 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ ทั้งหมด 4 วิธีการ เพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลแบบสามเส้า (สุภางค์ จันทวานิช, 2552) ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลที่ต่างกันออกไป ดังนี้

- 1) ศึกษาเอกสารรายงาน งานวิจัยและเอกสารทุติยภูมิอื่นๆ
- 2) สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ 2 รูปแบบ คือ (1) การติดต่อประสานงานเพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์โดยตรงผ่านโทรศัพท์ทางไกล (2) การติดต่อประสานงานเพื่อขอส่งแบบสัมภาษณ์

ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการสื่อสารออนไลน์อื่นๆ

3) สนทนากลุ่มในต่างประเทศ ผ่านการจัดประชุมสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีกำหนดการประชุมตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 สถานที่จัดประชุมได้แก่ (1) สำนักงานคณะกรรมการท่องเที่ยวสิงคโปร์ (Singapore Tourism Board - STB) ประเทศสิงคโปร์ (2) สำนักงานเลขาธิการอาเซียน (ASEAN Secretariat) และกระทรวงการท่องเที่ยวอินโดนีเซีย (Ministry of Tourism Indonesia) ประเทศอินโดนีเซีย (3) กระทรวงการท่องเที่ยวกัมพูชา (Ministry of Tourism Cambodia) ประเทศกัมพูชา (4) กระทรวงแถลงข่าววัฒนธรรมและท่องเที่ยว (Ministry of Information, Culture and Tourism – MICT) ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (5) กระทรวงวัฒนธรรมกีฬาและท่องเที่ยว (Ministry of Culture, Sports and Tourism Vietnam) ประเทศเวียดนาม

4) สังเกตการณ์ ผ่านการศึกษาดูงานและเยี่ยมชมสถาบันการศึกษาในประเทศกลุ่มสมาชิกอาเซียน โดยมีกำหนดการตั้งแต่วันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 สถานที่ศึกษาดูงานได้แก่ (1) สถาบันการท่องเที่ยวและโรงแรมซาเท็ค (The Singapore Hotel and Tourism Education Centre - SHATEC) ประเทศสิงคโปร์ (2) มหาวิทยาลัยแอตมาจายา (Atma Jaya University) ประเทศอินโดนีเซีย (3) สถาบัน Pour un Sourire d'Enfant (PSE) และมหาวิทยาลัยภูมินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh - RUPP) ประเทศกัมพูชา (4) มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos- NUOL) ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (5) วิทยาลัยการท่องเที่ยวฮานอย (Hanoi Tourism College) ประเทศเวียดนาม

### 3. ประเด็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นคำถามแบบมีโครงสร้างใน

การเก็บรวบรวมข้อมูล (จิตติรัตน์, 2558) ดังนี้

#### 1) กลไกและกระบวนการของรัฐบาล

ประเด็นจุดเน้น: ต้องการทราบว่าปัจจุบันรัฐบาลต่างๆ มีกลไก มีนโยบาย มีการเตรียมความพร้อมและมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ตามกรอบความร่วมมืออาเซียนอย่างไร ซึ่งจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ประชากรทั้ง 3 กลุ่ม และแหล่งเอกสารอื่นๆ ประกอบด้วย

1.1) หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1.2) แผนการยุทธศาสตร์หรือนโยบายของชาติในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

1.3) กระบวนการทำงานและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษา สมาคมการท่องเที่ยว มีการทำงานประสานกันอย่างไร

1.4) มีการจัดสรรงบประมาณและการมีสภาพบังคับใช้เป็นอย่างดี

1.5) ความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างไร

1.6) ความตระหนักถึงความสำคัญและความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

1.7) ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ภาครัฐประสบคืออะไร

1.8) หากท่านมีอำนาจตัดสินใจได้ ท่านคิดว่าจะร่วมมือกับประเทศไทยในการพัฒนาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของท่านและของไทยในเรื่องใด

#### 2) สถาบันการศึกษาและสมาคมวิชาชีพ

ประเด็นจุดเน้น : ต้องการทราบว่าสถาบันการศึกษาและสมาคมวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว มีบทบาทและดำเนินการในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอย่างไรและมีปัญหาอุปสรรคอย่างไรซึ่งจะได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ประชากรทั้ง 3 กลุ่ม และแหล่งเอกสารอื่นๆ ประกอบด้วย

2.1) หลักสูตรที่ให้การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวมีอะไรบ้าง สถาบันใดเป็นผู้จัดบ้าง

2.2) รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สามารถเทียบเคียงกับพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนได้หรือไม่อย่างไร

2.3) สถานที่หรือศูนย์ฝึกอบรม รวมถึงสื่อและวิธีการประเมินมีลักษณะเป็นอย่างไร มีความพร้อมของอุปกรณ์และผู้สอนอย่างไร

2.4) ท่านมีความเห็นว่าบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของท่านมีทักษะด้านภาษาอังกฤษมากน้อยเพียงใด และคิดว่าในประเทศของท่านอาชีพด้านการท่องเที่ยวมีโอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้ามากน้อยเพียงใด

2.5) ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สถาบันการศึกษาหรือสมาคมวิชาชีพประสบอยู่คืออะไร

2.6) หากท่านมีอำนาจตัดสินใจได้ ท่านคิดว่าจะร่วมมือกับประเทศไทยในการพัฒนาพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของท่านและของไทยในเรื่องใดบ้าง

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

1) วิเคราะห์ข้อมูลควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูล (Creswell, John W, 2013) กล่าวคือ ระหว่างการสนทนากลุ่มผ่านการจัดประชุมสร้างเครือข่ายความร่วมมือและการสังเกตการณ์ผ่านการศึกษาดูงานและเยี่ยมชมสถาบันการศึกษาในต่างประเทศนั้น ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลไปด้วยพร้อมๆ กัน ด้วยการจดบันทึกข้อเท็จจริงเชิงประจักษ์ในประเด็นสำคัญที่ได้กำหนดโครงสร้างไว้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล อีกทั้งวิเคราะห์ประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจ โดยใช้ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถของผู้วิจัยเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์

2) วิเคราะห์ประเด็นในการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นข้อๆ เพื่อง่ายต่อการสรุป โดยในแต่ละข้อให้เริ่มจากข้อมูลที่สัมภาษณ์ (ข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน) จากนั้นผู้วิจัยจึงตีความสรุปถือว่าจบหนึ่งประเด็น เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลครบถ้วนทุกประเด็นทุกประเทศ จึงจะทำการสังเคราะห์ข้อมูล จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ข้อจำกัด ความคาดหวัง และจัดระบบข้อมูลด้วยการจำแนก (วรรณดี สุทธิวรการ, 2556) แนวทางปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของ

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ของแต่ละประเทศให้อยู่ในหมวดหมู่เดียวกัน

#### 5. กระบวนการกลั่นกรองผลการวิจัย

หลังจากทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด คณะผู้วิจัยได้ยก (ร่าง) ผลการวิจัยและดำเนินการจัดประชุมสนทนากลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศไทย ในวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา /กรมการท่องเที่ยว /กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน /สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา /วิทยาลัยดุสิตธานี /สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ /สมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว (ATTA) /สมาคมโรงแรมไทย /สมาคมเซฟประเทศไทย /ชมรมผู้บริหารงานแม่บ้านแห่งประเทศไทย /สำนักงานประมาณ เพื่อกลั่นกรองและพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะทางในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย จากนั้นคณะผู้วิจัยนำข้อมูลและประเด็นต่างๆ จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงผลการวิจัยให้ครอบคลุมและสามารถนำไปบูรณาการประยุกต์ใช้ได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

#### ผลการวิจัย

##### 1. แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย

สามารถสรุปประเด็นแนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในฐานะแนวปฏิบัติที่ดี 6 ประเด็นหลัก ได้ดังนี้

##### 1) การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยกลไกตลาด

การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย ซึ่งมีความก้าวหน้าได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยว บุคลากรสามารถเคลื่อนย้ายไปทำงานในประเทศต่างๆ ได้ รวมถึงมีสมรรถนะทางด้านวิชาชีพที่ได้รับการยอมรับนั้น (William Angliss Institute, 2015) บทบาทของหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนจะเป็นของภาคเอกชน ซึ่งหมายถึงสมาคมวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะโรงแรมและธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะแสดงบทบาทหลักในการเป็นผู้กำหนดความต้องการหรือคุณลักษณะของแรงงานด้านการท่องเที่ยว

จากนั้นสถาบันการศึกษาจะเป็นผู้นำสมรรถนะที่กำหนดเหล่านั้นไปสู่การกำหนดเป็นหลักสูตรในการจัดการเรียนการสอนต่อไป บทบาทนำของภาคเอกชนนี้เป็นการใช้กลไกตลาดเป็นตัวขับเคลื่อน ช่วยให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งปริมาณและคุณภาพของบุคลากร อีกทั้งช่วยให้เกิดการบูรณาการทรัพยากรในการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงบุคลากรในวิชาชีพไปสู่การเป็นผู้สอน การใช้อุปกรณ์และสถานที่ของภาคเอกชนเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติการของผู้เรียน เพิ่มความยืดหยุ่นต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้เรียน ตัวอย่างเช่น ประเทศสิงคโปร์ อินโดนีเซีย และกัมพูชา ซึ่งสมาคมการโรงแรมแสดงบทบาทเป็นผู้นำของการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเริ่มจากการเป็นผู้กำหนดกรอบสมรรถนะร่วมกับหน่วยงานของรัฐบาลและภาคการศึกษา ทำให้สถาบันการศึกษาสามารถออกแบบหลักสูตรการพัฒนาได้ตรงตามความต้องการ เมื่อสถานการณ์ความต้องการเปลี่ยนไป ก็ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกิจกรรมและการระดมทรัพยากรด้านการศึกษาผ่านกองทุนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สนใจเข้าสู่วิชาชีพได้อย่างคล่องตัว ทั้งผู้เรียนในระบบ และผู้เรียนซึ่งอยู่ในแวดวงวิชาชีพ ตลอดจนผู้สนใจ อย่างไรก็ตามสำหรับประเทศอินโดนีเซียและกัมพูชา บทบาทเหล่านี้ก็ยังคงอยู่ในขอบเขตที่จำกัด เนื่องจากเป็นช่วงเริ่มต้น

## 2) การพัฒนามาตรฐานของการพัฒนาวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นของตนเอง

แม้อาเซียนจะมีกรอบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ซึ่งเป็นกรอบสมรรถนะกลางที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว และใช้ในการเป็นมาตรฐานในการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างกันนั้น (William Angliss Institute, 2015) อย่างไรก็ตามพบว่าประเทศสิงคโปร์และกัมพูชา ได้พัฒนาและประยุกต์ใช้มาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวเฉพาะของตนขึ้น โดยสิงคโปร์ได้พัฒนารอบสมรรถนะวิชาชีพของสิงคโปร์ขึ้นเรียกว่า WSQ (Workforce Skills Qualifications) เป็นระบบรับรองคุณวุฒิแห่งชาติที่ให้การฝึกอบรม พัฒนา ประเมินและรับรองบุคคลในด้านความสามารถที่บริษัทต้องการในผู้ที่อาจจะมาเป็นลูกจ้างเพื่อ

สนับสนุนการพัฒนากำลังคนของสิงคโปร์ โดยความร่วมมือของภาคเอกชนและภาครัฐ เนื่องจากมีนโยบายว่าบุคลากรวิชาชีพของสิงคโปร์จะต้องมีลักษณะเฉพาะที่สามารถตอบสนองโจทย์ของการพัฒนาประเทศได้ อย่างไรก็ตามสิงคโปร์มีความมั่นใจว่ามาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของสิงคโปร์จะสามารถได้รับการยอมรับจากประเทศสมาชิกและไม่ขัดแย้งกับมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน ในขณะที่กัมพูชาได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติในงานด้านบริการโรงแรม (Cambodian Competency Standards for Tourism Professionals in Hotel Services) ซึ่งอธิบายว่าอิงมาตรฐานอาเซียน โดยหลักสูตรดังกล่าวได้รับอิทธิพลจากการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวของฝรั่งเศส เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรไม่แสวงผลกำไรด้านการท่องเที่ยวของฝรั่งเศสในการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวในปัจจุบัน จุดเด่นของการพัฒนามาตรฐานเป็นของตนเองคือการตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมในประเทศได้อย่างสอดคล้อง อย่างไรก็ตามแนวทางนี้มีข้อจำกัดในเรื่องการยอมรับมาตรฐานเมื่อต้องการเคลื่อนย้ายแรงงาน

## 3) ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับสถาบันการศึกษา

นอกจากบทบาทของกลไกตลาดจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวแล้ว ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและสถาบันการศึกษา ก็เป็นสิ่งบ่งชี้ความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากร แม้สถาบันการศึกษารับรองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาออกแบบหลักสูตรและกำหนดเป้าหมายผู้เรียน แต่เนื่องจากการจัดการศึกษามีข้อจำกัดด้านทรัพยากรทั้งตัวบุคลากรผู้สอน ห้องปฏิบัติการและสื่อการจัดการศึกษา ในขณะที่ภาคอุตสาหกรรมมีทรัพยากรเหล่านี้ที่มีศักยภาพสูง ความร่วมมือที่ใกล้ชิดจึงนำไปสู่การบูรณาการทรัพยากรจากภาคอุตสาหกรรมเข้าสู่ระบบการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง ส่งผลโดยตรงต่อผู้เรียนหรือบุคลากรวิชาชีพจะได้รับการพัฒนาด้วยห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย มีสื่อที่สร้างและกระตุ้นการเรียนรู้ที่ดี และมีผู้สอนที่มีประสบการณ์จริงในวิชาชีพ ประเทศที่ประสบความสำเร็จจากความร่วมมือที่ใกล้ชิดนี้ ได้แก่ สิงคโปร์และกัมพูชา โดยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในสิงคโปร์ได้สนับสนุนทรัพยากรเพื่อฝึกอบรมให้กับหน่วยงานด้านการ



ศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาสถาบันการโรงแรมที่เป็นของสมาคมการท่องเที่ยวเอง ทำให้มีหลักฐานที่เด่นชัดว่า ผู้เรียนที่จบหลักสูตรจากสถาบันดังกล่าว จะได้รับความเชื่อมั่นจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสูง เช่นเดียวกับกัมพูชาที่สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวโรงแรม จะเชื่อมโยงทรัพยากรแหล่งฝึกประสบการณ์และผู้สอนกับสมาคมโรงแรมกัมพูชา (Cambodia Hotel Association - CHA) และโรงแรม 5 ดาว ในการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์เผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงประโยชน์ของข้อตกลง MRA on TP แก่พนักงานโรงแรม เป็นต้น

#### 4) กำหนดประเภทของสถาบันที่มุ่งเน้นการพัฒนาวิชาชีพ

สถาบันการศึกษาที่มีภารกิจพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานมีความหลากหลายตั้งแต่ วิทยาลัยอาชีวะ จนกระทั่งถึงระดับมหาวิทยาลัย แต่การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานสมรรถนะอาเซียนนั้น ย่อมต้องไปกระทบกับวัฒนธรรมและพันธกิจของสถาบันการศึกษาจำนวนมาก ให้ต้องเกิดการปรับตัวเพื่อตอบรับกับมาตรฐานใหม่ เพราะนอกจากจะต้องออกแบบหลักสูตรใหม่แล้ว บุคลากรของสถาบันการศึกษาจะต้องปรับวิถีคิดและยอมเปลี่ยนแปลงตนเอง จากวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นทฤษฎีเป็นฐาน (Theory-Based Learning) มาเป็นการเรียนรู้ที่เน้นสมรรถนะเป็นฐาน (Competency-Based Learning) ผลที่เกิดขึ้นหลังจากมีการพัฒนากรอบสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน พบว่าสถาบันการศึกษาที่ปรับตัวเข้าสู่มาตรฐานนี้ได้ค่อนข้างช้าคือมหาวิทยาลัย ในขณะที่วิทยาลัยด้านการท่องเที่ยวที่เน้นการผลิตผู้เรียนเข้าสู่วิชาชีพ จะมีความสนใจและกระตือรือร้นในการปรับตัวออกแบบหลักสูตรมากกว่า ประเทศที่มุ่งเน้นการปรับแนวคิดการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพโดยเน้นไปที่สถาบันการศึกษาวิชาชีพท่องเที่ยวจะมีความก้าวหน้าของกิจกรรมมากกว่า เช่น สิงคโปร์ อินโดนีเซีย กัมพูชา และลาว แม้แต่ในประเทศไทยก็พบว่าวิทยาลัยอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะทางด้านโรงแรมท่องเที่ยว มีความก้าวหน้าในการปรับตัวเข้าสู่กรอบสมรรถนะอาเซียนอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เป็นเพราะความชัดเจนของเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม

#### 5) การออกกฎหมายสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้เข้าสู่ระบบสมรรถนะ

การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว แม้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวภาคเอกชนจะเป็นผู้มีบทบาทหลักในการเป็นผู้นำ แต่ภาครัฐเองมีความสำคัญในการเป็นผู้สนับสนุน โดยเฉพาะการเป็นผู้ประสานหน่วยงานต่างๆ การออกกฎหมายและกำกับกติกาให้หน่วยงานย่อยดำเนินการ เพื่อช่วยให้กลไกตลาดมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคลากรวิชาชีพและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีประเทศอินโดนีเซียเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำให้เกิดสภาพที่จริงจังบังคับ โดยรัฐบาลออกกฎหมายให้เอกชนที่ประกอบกิจการด้านโรงแรมซึ่งต้องการที่จะขอรับการประเมินมาตรฐาน (ดาว) จะต้องมีบุคลากรที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนตามสัดส่วนที่กำหนด หากมีบุคลากรที่ผ่านการรับรองวิชาชีพไม่เป็นไปตามเกณฑ์ก็จะมีสิทธิได้รับการประเมิน นี่จึงเป็นแรงกระตุ้นให้เอกชนจะต้องจ้างงานบุคลากรที่ได้รับการรับรอง ส่งผลให้ค่าจ้างค่าตอบแทนบุคลากรที่ผ่านการรับรองด้านวิชาชีพสูงขึ้น

#### 6) การจัดการศึกษาพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวภาคภาษาอังกฤษ

เนื่องจากมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ไม่ได้วัดเพียงความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงความสามารถในการสื่อสารในงานและกับลูกค้า ซึ่งอาเซียนได้กำหนดให้ภาษาอังกฤษเป็นสมรรถนะพื้นฐานของทุกตำแหน่ง ตั้งแต่แม่บ้านไปจนกระทั่งถึงผู้จัดการ (William Angliss Institute, 2015) แต่การพัฒนาโดยใช้ภาษาถิ่นของประเทศ ทำให้ผู้เรียนขาดความคุ้นชินและขาดทักษะภาษาอย่างที่ควรจะเป็น การขอรับรองมาตรฐานก็จะเป็นไปด้วยความยากลำบากสำหรับประเทศสิงคโปร์เป็นตัวอย่างที่ดีของการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรวิชาชีพ ด้วยการใช้อย่างถูกต้องในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยว ทำให้ผู้เรียนมีทักษะสามารถนำมาใช้ในการประกอบวิชาชีพได้เป็นอย่างดี ซึ่งประเด็นนี้หากหลักสูตรการพัฒนาต่างไม่สามารถจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาษาอังกฤษเป็นฐานได้ ก็จะเป็นอุปสรรคให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติตามกรอบสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวได้ยากขึ้น ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาในประเทศไทยบางแห่งมีการจัดการเรียนการสอนภาคภาษาอังกฤษบ้างแล้วนั้น แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาเพื่อรองรับสถานการณ์ในอนาคต

## 2. แนวทางการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย

สามารถจำแนกออกเป็นบทบาทและแนวทางของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ 4 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมด้านการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษาหรือสถาบันฝีมือแรงงาน หน่วยงานรัฐ และบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ดังนี้

### 1) สมาคมด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สมาคมด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพโดยตรง จึงมีบทบาทสำคัญที่จะต้องเป็นผู้กำหนดมาตรฐานและคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ เพื่อส่งต่อไปกับสถาบันการศึกษาได้ออกแบบหลักสูตรตลอดจนการจัดกิจกรรมการพัฒนาได้อย่างเหมาะสมสมาคมด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวควรจะแสวงหาสถาบันการศึกษาที่จะเข้ามาเป็นพันธมิตรในการพัฒนาบุคลากรเฉพาะด้าน เนื่องจากที่ผ่านมาแม้สมาคมฯ จะระบุคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพที่ต้องการ แต่หากไม่มีสถาบันการศึกษาที่สนใจในการเปิดหลักสูตรการสอนในวิชาชีพนั้นก็ยังคงไม่มีการผลิตบุคลากรที่ได้มาตรฐาน เมื่อพิจารณาจากมุมมองของสถาบันการศึกษาซึ่งปัจจุบันมีนโยบายจากภาครัฐในการกำกับคุณภาพและผลักดันให้เป็นสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตเพื่อตอบสนองของสังคมได้ สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่จึงมีความต้องการที่จะดำเนินหลักสูตรที่ได้รับการยอมรับ จึงเป็นโอกาสดีที่สมาคมฯ จะร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการพัฒนาหลักสูตรให้ได้มาตรฐานตามตำแหน่งวิชาชีพ

### 2) สถาบันการศึกษาหรือสถาบันฝีมือแรงงาน

การพัฒนาบุคลากรโดยบทบาทหลักเป็นภารกิจของสถาบันการศึกษาหรือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานของประเทศนั้น ควรมีบทบาทสำคัญในการปรับตัวในการพัฒนาหลักสูตรโดยเชื่อมโยงกับความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการแสวงหาพันธมิตรด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากสภาพปัญหาของสถาบันการศึกษาที่พบโดยทั่วไปในประเทศสมาชิกอาเซียนคือ การออกแบบหลักสูตรซึ่งไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย การออกแบบพัฒนาหลักสูตรด้วยการทำวิจัยและสอบถามความต้องการของอุตสาหกรรมจากนั้นนำมาพัฒนาหลักสูตรเพื่อจัดการศึกษาพัฒนาบุคลากรวิชาชีพจึงไม่เพียงพอ จากการศึกษาพบว่าสถาบันการศึกษาที่

ประสบความสำเร็จจะร่วมออกแบบ พัฒนาหลักสูตร รวมไปถึงการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การใช้แหล่งฝึกประสบการณ์ห้องปฏิบัติการ และสื่อ ตลอดจนผู้สอนของโรงแรมและกิจการท่องเที่ยวทุกขั้นตอนของการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพ

### 3) หน่วยงานรัฐ

หน่วยงานภาครัฐที่สำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว มีจำนวนหลายหน่วยงานตั้งแต่ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา แต่หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญเป็นหน่วยงานนโยบายได้แก่ คณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (NTPB) และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยว (TPCB) นั้นมีการกิจสำคัญในการกำกับและควบคุมคุณภาพของบุคลากรวิชาชีพให้ได้รับการยอมรับ ควรปรับบทบาทบางประการเพื่อส่งเสริมให้กลไกของการพัฒนาบุคลากรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน ไม่สร้างภาระและสามารถกระตุ้นให้เกิดเอกภาพของการพัฒนาบุคลากรของประเทศ

### 4) บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

ประโยชน์ของการได้รับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวย่อมตกอยู่กับทั้งอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและตัวบุคลากรที่ได้รับการรับรอง ดังนั้นบุคลากรที่สนใจจะต้องมีหน้าที่ทำความเข้าใจระบบการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว ตลอดจนการติดตามข่าวสารการเคลื่อนไหวของการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพ เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ระบบได้อย่างถูกต้อง นอกจากนั้นควรเน้นการเตรียมความพร้อมทักษะภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น เพื่อเตรียมการในการเคลื่อนย้ายแรงงานหรือ การรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ

## สรุปและข้อเสนอแนะ

แนวทางในการขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนในฐานะแนวปฏิบัติที่ดี ประกอบด้วย 6 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยกลไกตลาด 2) การพัฒนามาตรฐานของการพัฒนาวิชาชีพการท่องเที่ยวเป็นของตนเอง 3) ความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับสถาบันการศึกษา 4) กำหนดประเภทของสถาบันที่มุ่งเน้นการพัฒนาวิชาชีพ 5) การออกกฎหมายสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้เข้าสู่ระบบสมรรถนะ และ 6) การจัดการศึกษาพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวภาคภาษาอังกฤษ โดยหน่วยงาน

ที่มีบทบาทสำคัญทั้ง 4 หน่วยงาน ได้แก่ สมาคมด้านการท่องเที่ยว สถาบันการศึกษาหรือสถาบันฝีมือแรงงาน หน่วยงานรัฐ และบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว จำเป็นต้องดำเนินงานอย่างบูรณาการร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายในประเทศไทยให้เกิดมาตรฐานได้รับการยอมรับ และสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานในการทำงานระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือจึงมีความสำคัญต่อผลลัพธ์ของการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอเชิงนโยบายในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน ดังนี้ (1) *การเป็นเวทีกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน* ซึ่งหากประเทศไทยสามารถเป็นผู้ริเริ่มการเป็นผู้จัดเวทีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกอาเซียน ทั้งในรูปของเวทีการประชุมวิชาการ นิทรรศการ และการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้ที่เกี่ยวข้อง นอกจากจะเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการรวมตัวกันของอาเซียนเพื่อช่วยเหลือกันและกันแล้ว ยังเป็นการสร้างบทบาทนำในฐานะประเทศที่เป็นศูนย์กลางของความรู้ในการพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สามารถเชื่อมโยงไปสู่การพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานด้านการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาในประเทศไทย เพื่อเป็นผู้นำในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของอาเซียนและระดับนานาชาติ (2) *การพัฒนาระบบและกลไกสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวระดับอาเซียน* ตัวอย่างเช่น การพัฒนาให้มีศูนย์ฝึกอบรมและศูนย์การทดสอบสมรรถนะวิชาชีพระดับอาเซียนขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวประเทศสมาชิกอาเซียน ซึ่งประเทศไทยมีข้อได้เปรียบหลายประการคือ การมีที่ตั้งในฐานะศูนย์กลางของประชาคมอาเซียน มีโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีทางการศึกษาที่ดี มีสถาบันการศึกษาจำนวนมากพร้อมที่จะปรับปรุงสู่การเป็นศูนย์การประเมินระดับอาเซียน มีสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่ได้รับการยอมรับด้านคุณภาพ มีแหล่งฝึกประสบการณ์และแหล่งจ้างงานด้านการท่องเที่ยวที่ใหญ่

ที่สุดในอาเซียน นอกจากนี้จะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีคุณภาพทั่วอาเซียนแล้ว ยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการคัดเลือกบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยได้อย่างมีคุณภาพและทันต่อความต้องการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพงษ์ (2559) ที่เสนอว่าแนวทางการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนนั้น จะต้องคำนึงถึงวิธีการเรียนการสอนที่มีลักษณะของการเรียนรู้บนฐานสมรรถนะ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้และทักษะ สามารถปฏิบัติงานได้จริงตามภาระงานในหน้าที่และตำแหน่งนั้นๆ และเป็นไปตามแนวคิดการพัฒนาสมรรถนะของ Parry (1997) ที่กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถนะ เป็นการพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะและทัศนคติ การพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร จึงต้องมีการออกแบบหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับกระบวนการของการพัฒนาสมรรถนะเป็นสิ่งสำคัญ (3) *การพัฒนาหน่วยงานคลังสมองด้านการพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว* ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นความท้าทายและอุปสรรคใหญ่ของประเทศไทย โดยเฉพาะบุคลากรที่มีสมรรถนะด้านวิชาชีพท่องเที่ยวซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน แม้ประเทศไทยจะมีสถาบันการศึกษาผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจำนวนมาก แต่ยังคงขาดหน่วยงานที่ทำงานในลักษณะคลังสมอง ซึ่งทำหน้าที่ในการศึกษาและคาดการณ์ข้อมูลความต้องการบุคลากร และความสามารถในการผลิตบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุล การผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวในบางตำแหน่งที่มีปริมาณมากเกินความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกลายเป็นต้นทุนของประเทศให้สูญเสียความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่บางตำแหน่งงานกลับมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งรวมไปถึงคุณภาพซึ่งไม่เป็นไปตามที่ต้องการ จึงมีความจำเป็นจะต้องมีหน่วยงานนโยบายด้านบุคลากรการท่องเที่ยว เพื่อทำหน้าที่ศึกษาแนวโน้มความต้องการบุคลากรของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยและอาเซียน ซึ่งกระจายอยู่ในสถานศึกษาและสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพทั่วอาเซียน เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวระดับมหภาคที่สามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวไทยและอาเซียน

## เอกสารอ้างอิง

- กรมการอาเซีย. กระทรวงการต่างประเทศ. (2558). *Bali Concord II 2003*. เอกสารสำคัญอาเซีย. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2558 จากชื่อเว็บไซต์ : <http://www.mfa.go.th/asean/th/other/2397>.
- จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2558). *เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*. วารสารบัณฑิตศึกษา ปีที่ 12 ฉบับที่ 58 กรกฎาคม-กันยายน 2558. หน้า 17.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. มปป. *โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน*. รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์. หน้า 8-1 ถึงหน้า 8-26.
- วรรณดี สุทธิธนากร. (2559). *การวิจัยเชิงคุณภาพ : การวิจัยในกระบวนการตัดสินใจทางเลือก*. กรุงเทพฯ : สยามปริทัศน์.
- ศิริพงษ์ รักใหม่. (2559). *การเปรียบเทียบหลักสูตรระหว่างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตของวิทยาลัยดุสิตธานี กับมาตรฐานสมรรถนะอาเซียน*. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 10 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม-มิถุนายน 2559. หน้า 162.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว. (2554). *มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน*. เล่มรายงาน. หน้า 6-44.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). *โครงการเครือข่ายความร่วมมือหลักสูตรอาเซียนด้านการท่องเที่ยว*. รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์. หน้า 1-85.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). *โครงการเครือข่ายความร่วมมือหลักสูตรอาเซียนด้านการท่องเที่ยว ระยะที่ 2*. รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์. หน้า 1-17.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## References

- Academic Service Center, Chulalongkorn University. *Preparation for Flow of Labor in the ASEAN Community*. Final Report. p. 8-1 to 8-26. (in Thai).
- Alan Hickman and Jim Irwin. (2013). *Gap Analysis on Implementation of MRA on Tourism Professionals. Asean Australia Development Cooperation Program Phase II*. Final Report. p. 1-58. Web site: <http://aadcp2.org/file/ASEAN-GA-Final-Report.pdf>.
- Asean Secretariat. (2015). *Success Stories and Best Practices from Cambodia and Indonesia. A joint Asean Australia Development Cooperation Program Phase II and Asean Secretariat Study*. Web site: <http://aadcp2.org/wp-content/uploads/FS-Success-Stories-Tourism.pdf>.
- Association of Southeast Asian Nation. (2013). *Handbook of ASEAN MRA on Tourism Professionals*. ASEAN Tourism Documents. Web site: <http://www.aseantourism.travel/documents/asean-tourism-documents>.
- Creswell, John W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design : Choosing Among Five Approachs*. Los Angeles : SAGE Publication, Inc.p. 183.
- Department of ASEAN Affairs. Ministry of Foreign Affairs. (2015). *Bali Concord II 2003*. ASEAN Documents. Retrieved December 10, 2015, Web site: <http://www.mfa.go.th/asean/th/other/2397>. (in Thai).
- Institute for Tourism Personnel Training. Ministry of Tourism and Sports. (2011). *ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals*. Report. p. 6-44. (in Thai).

- Institute for Tourism Personnel Training. Ministry of Tourism and Sports. (2014). *Cooperation Network ASEAN Tourism Professionals Project*. Final Report. p. 1-85. (in Thai).
- Institute for Tourism Personnel Training. Ministry of Tourism and Sports. (2015). *Cooperation Network ASEAN Tourism Professionals Project*. Final Report. p. 1-17. (in Thai).
- Jittirat Saengloetuthai. (2015). *Research Instrument*. Journal of the Graduate Studies Vol. 12 No. 58 July - September 2015. p. 17. (in Thai).
- Parry, B. Scott. (1997). *Evaluating the Impact of Training*. New York: John and Willey.
- Siripong Rugmai. (2016). *The Curriculum Comparisons between Bachelor of Business Administration Programs of Dusit Thani College and The ASEAN Competency Standards*. Journal of Dusit Thani College, Vol. 10, No. 1 January-June 2016. p. 162. (in Thai).
- Supang Chantavanich. (2009). *Data analysis in qualitative research*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai).
- Wandee Suttinarakorn. (2016). *Qualitative research : Research of alternative paradigm*. Bangkok : Siamparithas Publishing. (in Thai).
- William Angliss Institute. (2015). *ASEAN-Australia Development Cooperation Program Phase II*. Retrieved December 26, 2015. Web site: <http://www.waseantourism.com>.