



ประกาศกรมการท่องเที่ยว

เรื่อง ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลและได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการประเมินผลงาน เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ

ตามที่ กรมการท่องเที่ยวได้มีประกาศ ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๗ เรื่อง รับสมัครข้าราชการที่จะเข้ารับการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และประกาศ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๗ เรื่อง แก้ไขประกาศรับสมัครข้าราชการที่จะเข้ารับการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ นั้น

บัดนี้ การประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ จำนวน ๑ อัตรา ได้เสร็จสิ้นแล้ว ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามกฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการ ในหรือต่างกระทรวงหรือกรม พ.ศ. ๒๕๖๔ หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๔ ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๒๕ ลงวันที่ ๑๙ ตุลาคม ๒๕๖๔ ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๙ ลงวันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๕ ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๒๐ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๖ ประกาศ อ.ก.พ. กรมการท่องเที่ยว ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการ เพื่อการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ สังกัดกรมการท่องเที่ยว และมติคณะกรรมการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยความเห็นชอบจากปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลและได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ ดังนี้

๑. การประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลและได้รับการคัดเลือก

กรมการท่องเที่ยว ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลและได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ รายละเอียดดังเอกสารแนบท้ายประกาศ

๒. ระยะเวลาการจัดส่งผลงาน

ให้ผู้ผ่านการประเมินบุคคลฯ ตามข้อ ๑ ดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ จัดส่งผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงานตามหัวข้อเรื่องที่ได้เสนอไว้ในขั้นตอนการสมัครเข้ารับการประเมินบุคคล จำนวน ๖ ชุด (ตัวจริง ๑ ชุด สำเนา ๕ ชุด)

๒.๒ จัดส่งข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงานตามหัวข้อเรื่องที่ได้เสนอไว้ในขั้นตอนการสมัครเข้ารับการประเมินบุคคล จำนวน ๖ ชุด (ตัวจริง ๑ ชุด สำเนา ๕ ชุด)

โดยให้ผู้ผ่านการประเมินบุคคลฯ ส่งเอกสารตามข้อ ๒.๑ และข้อ ๒.๒ ไปยังกลุ่มการเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการกรม ภายใน ๔ เดือนนับตั้งแต่วันประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลฯ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าผู้ผ่านการประเมินบุคคลฯ สละสิทธิ์ในการขอประเมินเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับที่สูงขึ้น เพื่อกรมการท่องเที่ยวจะได้ส่งค่าขอประเมินผลงานที่มีเอกสารหลักฐานครบถ้วนสมบูรณ์ ไปยังกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินผลงานพิจารณาต่อไป

๓. การทักท้วง ...

๓. การทักท้วงผลงานของผู้ผ่านการประเมินบุคคลและได้รับการคัดเลือก

กรมการท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้มีการทักท้วงผลงานของผู้ผ่านการประเมินบุคคลฯ เกี่ยวกับสัดส่วนของผลงาน การจัดทำผลงานเป็นเท็จ หรือการลอกเลียนผลงาน หรือนำผลงานของผู้อื่นมาใช้เป็นผลงานของตน หรือมีการจ้างวานผู้อื่นให้จัดทำผลงานให้โดยผลงานที่นำมาจัดทำนั้นไม่ใช่ผลงานที่แท้จริงของตนเอง โดยให้มีการทักท้วงได้ภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันประกาศรายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลฯ

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายจตุรนต์ ภักดีวานิช)
อธิบดีกรมการท่องเที่ยว

รายชื่อผู้ผ่านการประเมินบุคคลและได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประมงวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ

ที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด	ให้เข้ารับการประเมินผลงาน ในตำแหน่ง/ตำแหน่งที่/สังกัด	เค้าโครงผลงาน			รายชื่อผู้ร่วม จัดทำผลงาน	ข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงาน ชื่อเรื่อง	หมายเหตุ
				ชื่อเรื่อง	ตอนที่	ตอนที่			
๑	นางวิชนี ภูมิพงษ์	นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งเลขที่ ๘๗ สังกัดกลุ่มส่งเสริมและพัฒนารุขกัจฉ์งานที่ มีคุณวุฒิต่างและผู้นำเที่ยว กองทะเบียนรุกรักงานที่เยี่ยมและมัตคเหตุตัก	ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาตรฐานรุกรักงานที่เยี่ยม และมีคุณวุฒิตัก (นักพัฒนาการท่องเที่ยวเชี่ยวชาญ) ตำแหน่งเลขที่ ๖๙ สังกัดกองทะเบียนรุกรักงานที่เยี่ยมและมัตคเหตุตัก กรมการท่องเที่ยง	เรื่องที่ ๑ การเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลการจัดการฝึกอบรม วิชานักคเหตุตัก	ร้อยละ ๘๐	นางสาวนันทพร เลขวัต ร้อยละ ๑๕ นายมนธชา ทองศิริ ร้อยละ ๑๕	กลยุทธ์การส่งเสริมรุกรักงานที่เยี่ยมศึกษา ภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG		
				เรื่องที่ ๒ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปรับเปลี่ยนวิถีการจัดการทดสอบ สำหรับการเข้าสู่อาชีพของมัตคเหตุตัก	ร้อยละ ๘๐	นางสาวอากาบุช ชัยสุโพธิ์ ร้อยละ ๑๕			
				เรื่องที่ ๓ การปรับปรุงหลักสูตรผู้นำเที่ยว	ร้อยละ ๘๐	นางสาวนันทพร เลขวัต ร้อยละ ๒๐ นายมนธชา ทองศิริ ร้อยละ ๑๐			

๒๖

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

ผลงานเรื่องที่ ๑

๑. เรื่อง

การเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๓. ความรู้ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๑ หลักการเหตุผล / สภาพปัญหา

๓.๑.๑ กรณีการตรวจสอบเอกสารเพื่อลงนามในวุฒิบัตรว่าผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์เฉพาะ (ต่างประเทศ - เฉพาะพื้นที่) ของมหาวิทยาลัยพาร์อิสเทอร์น ที่มีการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ วุฒิการศึกษาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซ้ำซ้อน คงค้างการปิดหลักสูตร ทั้งนี้ เนื่องจากในขณะนั้นหลักเกณฑ์ วิธีการและขั้นตอนการพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ยังไม่ครอบคลุมและไม่ระบุแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนและนำไปสู่การพิจารณาของศาล

๓.๑.๒ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ ext. ๐๙๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ร้องเรียนกรมการท่องเที่ยวว่าขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานผู้อนุญาตในการให้ความเห็นชอบการขอเปิดโครงการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) รุ่นที่ ๖ ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๑๘/๑๓๖๒ ลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ แจ้งขอความร่วมมือกรมการท่องเที่ยวพิจารณาจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่อง การพิจารณาอนุญาตการเปิดอบรมหลักสูตรการอบรมมัคคุเทศก์ทั่วไป เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทราบ รวมทั้ง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในเรื่องการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานผู้อนุญาต ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

๓.๑.๓ กรณีการปลอมแปลงวุฒิบัตรว่าผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ทั่วไป ของมหาวิทยาลัย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

๓.๒ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ

เพื่อให้การปรับปรุงหรือแก้ไข หลักเกณฑ์ กระบวนการ วิธีการ จัดการอบรมวิชามัคคุเทศก์มี ประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องรวบรวม ศึกษา และทำความเข้าใจกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

(๓) กฎกระทรวงการอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(๔) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๒

(๕) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ สำหรับผู้ที่เคยได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๖ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

(๖) ประกาศกรมการท่องเที่ยว เรื่อง มาตรการตรวจสอบการใช้ดุลพินิจ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๔

๓.๓ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการดำเนินงานที่ทำให้ เกิดความสำเร็จได้อย่างดี เช่น หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบ และผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลา ทั้งนี้ จากคำนิยามดังกล่าวจึงเกิดแนวคิดเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยการกำหนดเพื่อจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์ รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ได้การบริการที่มีคุณภาพ มีการแสดงวิธีการทำงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม ผู้เข้ามาปฏิบัติงานประจำหรือผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่สามารถรับรู้และเข้าใจกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานที่ตรงกัน

๓.๔ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน

เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และแนวทางการปฏิบัติราชการหนึ่งที่มีผลอันสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการที่เกินจำเป็นเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการภาครัฐ ไปสู่การบริการที่มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล เป็นที่ยอมรับ และเชื่อถือของประชาชน ทั้งนี้ เครื่องมืออีกหนึ่งประการที่สำคัญที่สนับสนุนให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐประสบผลสำเร็จคือ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการมอบอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๐ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะพึงปฏิบัติหรือดำเนินการตามกฎหมาย กฎ ระเบียบประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องใด ได้มอบอำนาจในการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งใด หรือมติของคณะรัฐมนตรีในเรื่องนั้น ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งอื่นปฏิบัติราชการแทน ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความคุ้มค่าความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนำไปสู่การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และความรับผิดชอบที่เหมาะสม และไม่เป็นการเพิ่มขั้นตอนหรือระยะเวลาในการใช้อำนาจ รวมทั้งไม่ต้องผ่านการพิจารณาของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ มากเกินความจำเป็น ซึ่งช่วยสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการบริการให้สูงยิ่งขึ้น

๓.๕ การกำหนดรูปแบบการจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับหลักสูตรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เนื่องจากหลักสูตรการอบรมวิชามัคคุเทศก์สำหรับผู้เคยได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าต้องเป็นผู้ที่เคยได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพ ที่ไม่สะดวกในการเข้ารับการฝึกอบรมในรูปแบบปกติหรือในห้องเรียนได้ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องดังกล่าว จึงได้มีการกำหนดการเรียนการสอน (Online learning) ซึ่งเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาในอีกรูปแบบหนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงวิธีเรียนในรูปแบบเดิมๆ ให้เป็นการเรียนใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยทำการสอน เป็นการเรียนทางไกล เป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ บวกเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สร้างการศึกษาที่มีปฏิสัมพันธ์คุณภาพสูง โดยไม่จำเป็นต้องเดินทาง เกิดความสะดวกและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกสถานที่ ทุกเวลา เป็นการสร้างการศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับกลุ่มผู้ที่เคยได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์

๓.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔

กำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการสำหรับการ ปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และโดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้รองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีมาตรฐานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป เพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และความมั่นคงปลอดภัยในการดำเนินงานของภาครัฐ และให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อกับส่วนราชการ

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

ในฐานะหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจนำเที่ยวมัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว จึงต้องดำเนินการร่วมกับผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ในการกำกับ แนะนำการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๔.๑ เป้าหมาย

๔.๑.๑ กำกับ แนะนำการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของคำขอจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ การปิดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ และการลงนามในวุฒิบัตร ให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ ภายหลังจากที่ได้รับคำขอจากสถานฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์

๔.๑.๒ การให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่และกำกับการประสานงานกับสถานฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ ปีละไม่น้อยกว่า ๑๐ หลักสูตร

๔.๑.๓ การกำกับการส่งเจ้าหน้าที่ติดตามการจัดการอบรมวิชามัคคุเทศก์ของสถานฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการท่องเที่ยวจำนวน ปีละไม่น้อยกว่า ๑๐ หลักสูตร

๔.๑.๔ จัดการสัมมนาเครือข่ายสถาบันการศึกษาและวิทยากรผู้สอนในการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ ปีละไม่น้อยกว่า ๑ ครั้ง

๔.๑.๕ การกำกับดูแล ให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการจัดทำคู่มือหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขอความเห็นชอบในการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ จำนวน ๑ คู่มือ

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑: ศึกษา ทบทวนนโยบาย รวบรวมข้อเท็จจริง ผลกระทบ อุปสรรค และประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์จากปัจจัยแวดล้อมในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

(๑) ตรวจสอบเอกสาร การบันทึกข้อมูล และข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น

(๒) จัดการประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์

(๓) พบปะ พูดคุยกับผู้ประสานงานการจัดการอบรมจากสถาบันการศึกษาที่ขออนุญาตจัดการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์เพื่อรับทราบประเด็นปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ขั้นตอนที่ ๒: วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพบสาเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

- (๑) ความไม่ชัดเจนของหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดการทำงานร่วมกัน
- (๒) ความซ้ำซ้อนของเอกสาร และการขอข้อมูลเกินความจำเป็น
- (๓) การจัดทำเอกสารไม่เป็นในทิศทางเดียวกัน ยากต่อการตรวจสอบข้อมูลของเจ้าหน้าที่
- (๔) การจัดเก็บเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่เป็นระบบ ยากต่อการสืบค้น
- (๕) ไม่มีการจัดเก็บรายชื่อผู้ผ่านการอบรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ
- (๖) ขาดการปฏิสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเจ้าหน้าที่และสถาบันการศึกษาที่จัดการฝึกอบรมฯ
- (๗) การใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ ๓: การวางแผน ปรับปรุง แก้ไข และการกำหนดแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

- (๑) การกำหนดแผนภาพแสดงแนวทาง ขั้นตอน และระยะเวลาการทำงาน
- (๒) กำหนดแนวปฏิบัติการทำงานร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- (๓) การปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง
- (๔) การจัดทำรูปแบบ ตัวอย่าง และแบบคำขอที่เกี่ยวข้องเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลา
- (๕) จัดการรวบรวมรายชื่อผู้ผ่านการอบรมฯ อย่างเป็นระบบและมีระเบียบ ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล และเอกสารอ้างอิงต่างๆ

ขั้นตอนที่ ๔: พัฒนาและนำเสนอแนวทางการพัฒนา

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้จัดทำและประกาศหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขอความเห็นชอบในการจัดการฝึกอบรมวิชามัดคุเทศก์ ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดยได้ประกาศและเผยแพร่เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อใช้งานไประยะเวลาหนึ่งพบว่า หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่สมบูรณ์ ไม่ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมด จึงเสนอให้มีการปรับปรุงและแก้ไขหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับการทำงานภายใต้บริบทที่เปลี่ยนไป ภายหลังจากปรับปรุงส่งผลให้การยื่นเพื่อขออนุญาต เปิด-ปิด การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาและความยุ่งยากในการทำงานทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่และผู้ขอรับบริการ ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกันกับการจัดการอบรมผู้นำเที่ยวอีกด้วย

๔.๓ ส่วนของงานที่ผู้เสนอผลงานเป็นผู้ปฏิบัติ

๔.๓.๑ ศึกษา ทบทวนนโยบาย รวบรวมข้อเท็จจริง ผลกระทบ อุปสรรค และประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมวิชามัดคุเทศก์จากปัจจัยแวดล้อมในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

๔.๓.๒ จัดทำหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการขอความเห็นชอบในการจัดการฝึกอบรมวิชามัดคุเทศก์

๔.๓.๓ กำกับดูแลและให้คำแนะนำในการจัดทำแผนภาพแสดงแนวทาง ขั้นตอน และระยะเวลา และการจัดทำรูปแบบ ตัวอย่าง และแบบคำขอที่เกี่ยวข้อง

๔.๓.๔ บูรณาการการทำงานร่วมกับกลุ่มเทคโนโลยีและสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการกรมในการจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้ผ่านการอบรมวิชามัดคุเทศก์และผู้นำเที่ยว

๔.๓.๕ กำหนดแนวปฏิบัติการทำงานร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๗.๑ การกำหนดเอกสารและหลักฐานที่แสดงถึงร่องรอยการเรียนรู้ระหว่างการศึกษาเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่าแต่ละบุคคลเป็นผู้ผ่านการศึกษามีความยุ่งยาก

๗.๒ ด้วยข้อจำกัดของจำนวนบุคลากรที่ใช้ในการสังเกตการณ์หรือติดตามการจัดการอบรมในแต่ละหลักสูตร ส่งผลให้ต้องมีการกำหนดรูปแบบการติดตามประเมินผล นอกเหนือจากการลงพื้นที่เพื่อกำกับติดตาม

๗.๓ สถานศึกษายังติดกับกรอบแนวคิดและรูปแบบการทำงานแบบเดิม

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ การเข้าใจสภาพปัญหาและบริบทการทำงานในภาพรวม เนื่องจากการดำเนินงานมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องประสานความร่วมมือจำนวนมาก มีขั้นตอนการดำเนินการในหลายส่วน

๘.๒ การวางหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติมีผลกระทบกับผู้ที่เกี่ยวข้องหลายส่วน ทั้งนี้ ในการพิจารณาจึงต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์เพื่อให้การกำหนดแนวทางการทำงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่เกิดความซ้ำซ้อนหรือขัดต่อระเบียบราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ การกำหนดบุคลากรภายนอกสถาบันการศึกษาเพื่อเป็นผู้ประสานงานการจัดการอบรมของสถานศึกษามักเกิดข้อขัดแย้งหรือการท้อถอยหรือการทุจริตขึ้นได้

๘.๔ การคัดเลือกผู้สอนของสถานศึกษามักเกิดข้อขัดแย้งกับหัวหน้าวิชา หรือไม่มี ความหลากหลายของวิทยากรผู้สอน

๙. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การจัดทำการศึกษามักเกิดข้อขัดแย้งขึ้น ยังมีส่วนที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมในการติดตามและประเมินผลการจัดการอบรมในแต่ละหลักสูตร และการรวบรวมจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการตรวจสอบและป้องกัน การแอบอ้าง และการปลอมแปลงวุฒิบัตร จึงเสนอแนวทางการจัดทำระบบการยื่นขออนุญาตจัดการอบรมศึกษามักเกิดข้อขัดแย้ง โดยระบบดังกล่าวจะจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่การสมัครเข้ารับการศึกษา จนได้รับวุฒิบัตรว่าผ่านการอบรม เพื่อสร้างการติดตาม ประเมินผล และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เชื่อมต่อไปยังระบบการให้บริการอื่นๆ ของกรมการท่องเที่ยว เช่น ระบบการทดสอบความรู้ ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ และระบบการให้บริการด้านทะเบียนธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และผู้นำเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ง่ายต่อการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอรับบริการ ลดช่องว่างที่เกิดขึ้นจากการปลอมแปลงวุฒิบัตร

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)

๑๐.๑ การจัดพิมพ์คู่มือหลักเกณฑ์ วิธี การเงื่อนไข การขอความเห็นชอบในการจัดการศึกษามักเกิดข้อขัดแย้ง พ.ศ. ๒๕๖๖

๑๐.๒ การจัดทำหนังสือแจ้งเวียน หลักเกณฑ์ วิธี การเงื่อนไข การขอความเห็นชอบในการจัดการศึกษามักเกิดข้อขัดแย้ง พ.ศ. ๒๕๖๖ ไปยังสถานศึกษามักเกิดข้อขัดแย้ง


๑๐.๓ การส่งข้อมูลผ่านสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook กรมการท่องเที่ยว และ Line open chat ของสถานศึกษามักเกิดข้อขัดแย้ง และสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๔ การชี้แจงในการสัมมนาเครือข่ายสถาบันการศึกษาและวิทยากรผู้สอนในการศึกษามักเกิดข้อขัดแย้ง

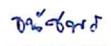
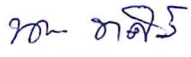
๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)

- ๑) ...นางวิชนี วุฒิพงศ์..... สัดส่วนผลงานร้อยละ..... ๗๐
- ๒) ...นางสาวธนัชพร เลขวัต..... สัดส่วนผลงานร้อยละ..... ๑๕
- ๓) ...นายนรธา ทองศิริ..... สัดส่วนผลงานร้อยละ..... ๑๕


ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

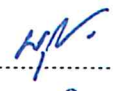
(ลงชื่อ)..... ..... ผู้ขอประเมิน
 (.....นางวิชนี วุฒิพงศ์.....)
 ตำแหน่ง..... นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ.....
 วันที่..... ๒๓..... เดือน..... มกราคม..... พ.ศ..... ๒๕๖๗.....

ขอรับรองว่าสัดส่วนการดำเนินการข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ (ถ้ามี)

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	ลายมือชื่อ
๑. นางสาวธนัชพร เลขวัต	
๒. นายนรธา ทองศิริ	

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ..... ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล
 (.....นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล.....)
 ตำแหน่ง..... ผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์.....
 วันที่..... ๒๓..... เดือน..... มกราคม..... พ.ศ..... ๒๕๖๗.....

(ลงชื่อ)..... ..... ผู้บังคับบัญชาเหนือชั้นขึ้นไป
 (.....นายบุญเสริม ชันแก้ว.....)
 ตำแหน่ง..... รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว.....
 วันที่..... ๒๔..... เดือน..... มกราคม..... พ.ศ..... ๒๕๖๗.....

หมายเหตุ คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวกัน ก็ให้มีคำรับรองหนึ่งระดับได้

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

ผลงานเรื่องที่ ๒

๑. เรื่อง

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการทดสอบสำหรับการเข้าสู่อาชีพของมัคคุเทศก์

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖

๓. ความรู้ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๑ หลักการเหตุผล / สภาพปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้กรมการท่องเที่ยวไม่สามารถจัดการทดสอบความรู้ความสามารถในการขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ให้แก่ผู้ประสงค์จะยื่นขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้ตั้งแต่เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓ เป็นต้นมา ส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาในสาขา มัคคุเทศก์ หรือผู้ได้รับวุฒิบัตรว่าได้ผ่านการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ และผู้ที่สมัครเข้ารับการทดสอบความรู้ความสามารถในการขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ในปี ๒๕๖๔ จำนวนไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐ ราย ได้รับผลกระทบโดยตรงจากสถานการณ์ดังกล่าว เนื่องจากไม่สามารถเข้ารับการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ได้ ประกอบกับในช่วงเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ รัฐบาลมีนโยบายในการเปิดประเทศเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่งผลให้ผู้มีความประสงค์จะขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์จำนวนหนึ่งเริ่มแสดงความไม่พอใจและมีข้อเรียกร้องถึงการเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ

เพื่อเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนและลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้น จึงเริ่มศึกษากระบวนการ วิธีการ แนวปฏิบัติ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องนโยบายของรัฐบาลในการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (Smart Operations) ประหยัด และคุ้มค่า รวมถึงยกระดับงานบริการภาครัฐให้ตรงกับความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Citizen-centric Services)

๓.๒ แนวคิดการเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบเดิมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงนั้นอาจเป็นเรื่องยากแต่ก็เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ บางครั้งการเปลี่ยนแปลงก็เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว อาจส่งผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร แต่อย่างไรก็ตาม เราสามารถบรรเทาความกดดันของการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันได้โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์เชิงบวกที่การเปลี่ยนแปลงสามารถนำมาได้ เช่น ความคล่องตัว ประสิทธิภาพในการทำงาน มีการพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ซึ่งหมายถึงการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน

๓.๓ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องรวบรวม ศึกษา และทำความเข้าใจกับข้อมูลดังต่อไปนี้

(๑) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

(๒) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

(๓) กฎกระทรวงการอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(๔) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง การทดสอบความรู้ความสามารถในการขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(๕) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(๖) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ สำหรับผู้ที่เคยได้รับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๖

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

๔.๑ เป้าหมาย

จัดการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ ตามที่กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-exam) เป็นประจำทุกเดือน

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑: การวิเคราะห์เหตุความจำเป็นของการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์

ขั้นตอนที่ ๒: ศึกษา รวบรวม แนวคิดทฤษฎี ผลกระทบ ของการจัดการทดสอบและการจัดการอบรมจากหน่วยงานอื่น ๆ

ขั้นตอนที่ ๓: การพัฒนารูปแบบวิธีการที่เหมาะสม และการเลือกใช้แพลตฟอร์มการทดสอบที่เหมาะสมเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการทดสอบ โดยจัดให้มีช่องทางการสังเกตการณ์ระหว่างการทดสอบ เพื่อป้องกันการทุจริต ดำเนินการรับสมัคร การยืนยันตัวตนเพื่อเข้าสอบ การจัดทำข้อสอบ เก็บข้อสอบ การตรวจคำตอบ และประมวลผลการสอบ โดยกำหนดให้มีการรักษาความลับ

ขั้นตอนที่ ๔: รายงานผลการจัดการทดสอบ โดยการจัดทำสถิติผู้เข้ารับการทดสอบและสรุปจำนวนผู้ผ่านการทดสอบ

ขั้นตอนที่ ๕: การประเมินผล เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

๔.๓ ส่วนของงานที่ผู้เสนอผลงานเป็นผู้ปฏิบัติ

๔.๑.๑ การประเมินสถานการณ์และวิเคราะห์ถึงเหตุความจำเป็น รวมถึงการประเมินผลได้หรือผลเสียจากนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ พบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

๔.๑.๒ ศึกษา แนวคิดของการจัดการทดสอบจากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น คู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ (ภาคความรู้) ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Testing System) ปี พ.ศ. ๒๕๖๔

๔.๑.๓ กำกับจัดการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น

(๑) การเตรียมการกำหนดวัน เวลา สถานที่สอบ

(๒) การดำเนินการจัดการทดสอบ โดยจัดจ้างเอกชนดำเนินการจัดการทดสอบ ซึ่งต้องชี้แจงวัตถุประสงค์การจัดการทดสอบเพื่อจัดทำแพลตฟอร์มการรับสมัคร การทดสอบ และการประกาศผลการทดสอบผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง การอบรมและทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์เพื่อต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๔

(๓) การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่จัดการทดสอบ

(๔) การจัดการปัญหาเฉพาะหน้าในหลายๆ กรณี เช่น พบการทุจริตขณะสอบ ปัญหาเทคนิคของผู้เข้ารับการทดสอบ หรือการสูญเสียการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

๕.๑ เชิงปริมาณ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีผู้มีสิทธิเข้ารับการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ ตามที่กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๔,๐๒๔ ราย

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีผู้มีสิทธิเข้ารับการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ ตามที่กฎหมายว่าด้วยธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๔,๕๔๒ ราย

๕.๒ เชิงคุณภาพ

(๑) ผู้ประสงค์จะขอรับใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้รับความสะดวกและพึงพอใจ ในการเข้ารับการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัคคุเทศก์ที่ทันสมัย ลดภาระค่าใช้จ่าย และการเดินทาง

(๒) มัคคุเทศก์ที่ประสงค์จะต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ได้รับความสะดวก รวดเร็ว สามารถเข้าถึงการอบรมเพื่อต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ที่มีประสิทธิภาพได้ตลอดเวลา

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๖.๑ ประโยชน์ต่อหน่วยงาน

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการทดสอบและจัดการอบรมจะช่วยประหยัดงบประมาณในการใช้วัสดุสิ้นเปลืองทางกายภาพที่เกี่ยวข้อง เช่น กระดาษ ดินสอ คลิปหนีบกระดาษ เป็นต้น ลดต้นทุนและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รองรับจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้พร้อมกันเป็นจำนวนมาก ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสามารถประมวลผลการทดสอบได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ สามารถนำมาวิเคราะห์และประมวลผลเพื่อวางแผนการทำงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

๖.๒ ประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

ผู้ประสงค์จะเข้ารับการทดสอบฯ หรือเข้ารับการอบรมได้รับการอำนวยความสะดวก สามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐได้แม้ในช่วงที่มีวิกฤตโรคระบาดหรือภัยธรรมชาติ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง มีความยุติธรรมในกระบวนการทำงาน

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๗.๑ การรวบรวมและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลระหว่างการตรวจสอบทางอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปกป้องข้อมูล สิ่งสำคัญคือต้องจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของเข้าใช้บริการอย่างปลอดภัย

๗.๒ การพิจารณาวุฒิการศึกษาของผู้เข้ารับการทดสอบฯ ในเรื่องความถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด แต่เนื่องจากในปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนหลักสูตรและรายชื่อยวิชาที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นจำเป็นต้องตรวจสอบในรายละเอียดของวิชาเพื่อพิจารณาว่าสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่

๗.๓ การตรวจสอบวุฒิการศึกษาและวุฒิบัตรอย่างละเอียดเพื่อป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๘.๑ ปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้น เช่น ไฟฟ้าดับ ระบบขัดข้อง หรือซอฟต์แวร์ขัดข้อง จึงจำเป็นต้องมีแผนสำรองและมาตรการฉุกเฉินเพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้โดยทันทีและลดการหยุดชะงัก ในกรณีที่เป็นเหตุสุดวิสัย ส่งผลต่อการทำงานของระบบสารสนเทศการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ โดยให้ระบุช่วงเวลาที่จะกลับมาใช้งานได้เป็นปกติให้ทราบด้วย

๘.๒ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีของผู้เข้ารับการทดสอบที่ไม่เท่ากัน บางรายไม่ถนัดหรือคุ้นชินกับการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความสับสนหรือความเข้าใจคลาดเคลื่อน หรือบางครั้งไม่สามารถเข้าถึงบริการที่จัดเตรียมไว้ จึงต้องมีการจัดเตรียมรูปแบบการให้บริการแบบปกติคู่ขนานในช่วงการปรับเปลี่ยน

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ จัดทำคู่มือแนวทางการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เข้ารับการทดสอบ หรือจัดทำกรเชื่อมต่อไปยังฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อลดความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เข้ารับการทดสอบ

๙.๒ พบการทุจริตให้หลายรูปแบบ จึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรการที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการโกงในการทดสอบทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการใช้เทคนิคการตรวจสอบขั้นสูงเพื่อรักษาความสมบูรณ์ของกระบวนการตรวจสอบหรือการจัดทำระบบการจัดการทดสอบ

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน

๑๐.๑ การจัดทำสื่อแผ่นประชาสัมพันธ์การจัดการทดสอบเพื่อเชิญชวนผู้สนใจสมัครเข้ารับการทดสอบเผยแพร่ทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการท่องเที่ยวและสถาบันการศึกษาต่างๆ

๑๐.๒ การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ขนาดใหญ่

๑๐.๓ การชี้แจงเชิญชวนทำความเข้าใจให้ผู้สนใจสมัครเข้ารับการทดสอบร่วมกับสถานฝึกอบรมวิชาวินาศุเทศก์


๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน

๑) นางวิชนี วุฒิพงศ์ สักส่วนผลงานร้อยละ ๗๐



๒) นางสาวตรีรส ศรีสกุล สักส่วนผลงานร้อยละ ๑๕

๓) นางสาวอาภาณูช ชัยยุทธโธ สักส่วนผลงานร้อยละ ๑๕


ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ


(ลงชื่อ)  ผู้ขอประเมิน
(นางวิชนี วุฒิพงศ์)
ตำแหน่ง นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ
วันที่ ๒๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ขอรับรองว่าสัดส่วนการดำเนินการข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ (ถ้ามี)

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	ลายมือชื่อ
นางสาวตรีรส ศรีสกุล	
นางสาวอาภาณูช ชัยยุทธโธ	

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)  ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล
(นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล)
ผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
ตำแหน่ง
วันที่ ๒๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ)  ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป
(นายบุญเสริม ชันแก้ว)
ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว
วันที่ ๒๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

หมายเหตุ คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวกัน ก็ให้มีคำรับรองหนึ่งระดับได้

ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการปฏิบัติงานหรือผลสำเร็จของงาน

ผลงานเรื่องที่ ๓

๑. เรื่อง

การปรับปรุงหลักสูตรผู้นำเที่ยว

๒. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระหว่างเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๕ - เมษายน ๒๕๖๖

๓. ความรู้ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอบรมผู้นำเที่ยว

๓.๑.๑ แนวทางการพัฒนาหลักสูตรตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ข้อ ๑๖ การพัฒนาหลักสูตรให้ทุกหลักสูตรพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย โดยมีการประเมิน และรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตรทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรเป็นระยะๆ อย่างน้อยตามรอบระยะเวลาของหลักสูตรหรือทุกรอบ ๕ ปี

๓.๑.๒ สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และการประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาด ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๓ ส่งผลกระทบต่อการจัดการอบรมผู้นำเที่ยวในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔

๓.๑.๓ เมื่อวันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๕ นายกสมาคมไทยบริการท่องเที่ยว ได้มีข้อเสนอมายังกรมการท่องเที่ยว เพื่อพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรผู้นำเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประสงค์จะเข้าอบรมผู้นำเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่แล้ว การอบรมในจำนวนชั่วโมงที่มากและค่าใช้จ่ายที่สูงจึงส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้สนใจดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เศรษฐกิจชะลอตัว

๓.๒ องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ

เพื่อให้การปรับปรุงหรือแก้ไข หลักสูตร กระบวนการ วิธีการ จัดการอบรมวิชามัคคุเทศก์ จึงมีความจำเป็นต้องรวบรวม ศึกษา และทำความเข้าใจกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ประกาศ ระเบียบ และข้อกำหนดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(๑) พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๙

(๒) กฎกระทรวงการขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๑

(๓) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๔

(๔) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(๕) ประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เรื่อง หลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว พ.ศ. ๒๕๕๙

(๖) หนังสือสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๕๐๓/ว (ท) ๖๙๗ ลงวันที่

๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑ การส่งเรื่องไปประกาศในราชกิจจานุเบกษา

๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

๔.๑ เป้าหมาย

การปรับปรุงหลักสูตรผู้นำที่ควมมีเป้าประสงค์เพื่อคงประสิทธิภาพในการเรียนรู้ โดยการลดระยะเวลา และปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนให้ทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยการใช้เทคโนโลยีและสื่อการเรียนรู้ในการสร้างประสบการณ์ทดแทนการฝึกภาคปฏิบัติในสถานที่จริง

๔.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๑: วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ

จากแนวทางการพัฒนาหลักสูตรตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ข้อ ๑๖ “การพัฒนาหลักสูตร ให้ทุกหลักสูตรพัฒนาหลักสูตรให้ทันสมัย โดยมีการประเมิน และรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตรทุกปี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรเป็นระยะ ๆ อย่างน้อยตามรอบระยะเวลาของหลักสูตร หรือทุกรอบ ๕ ปี” ประกอบกับประกาศพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๓ ส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนในรูปแบบปกติของหลักสูตรดังกล่าว รวมถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้หลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่ประกาศใช้มาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ไม่สอดคล้องกับบริบทของสังคมและสถานการณ์การท่องเที่ยวในยุคใหม่ และผู้ประสงค์จะเข้าอบรมผู้นำเที่ยว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในบริษัทนำเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่แล้ว การอบรมในจำนวนชั่วโมงที่มากและค่าใช้จ่ายที่สูงจึงส่งผลกระทบต่อกลุ่มผู้สนใจดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๒: วิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตรเดิม ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงตลอดหลักสูตร: ไม่น้อยกว่า ๑๘๐ ชั่วโมง ประกอบด้วย

๑. การอบรมภาคทฤษฎี ๑๐๘ ชั่วโมง แบ่งเป็น ๓ กลุ่มการเรียนรู้ ได้แก่

๑.๑ กลุ่มวิชาความรู้ทั่วไป ๓๓ ชั่วโมง

๑.๒ กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ ๒๑ ชั่วโมง

๑.๓ กลุ่มวิชาภาษาเพื่อนานาชาติ ๕๔ ชั่วโมง

๒. การอบรมภาคปฏิบัติ จำนวน ๗๒ ชั่วโมง (๓ วัน)

ให้ผู้เข้ารับการอบรมฝึกปฏิบัติงานนำเที่ยวในสถานการณ์จริงเป็นเวลาอย่างน้อย ๓ วัน ซึ่งพบว่า มีรายวิชาที่สมควรปรับปรุงเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงการเดินทางไปฝึกงานในสถานที่จริงที่ต่างประเทศ มีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง

ขั้นตอนที่ ๓: การออกแบบการเรียนการสอน และจัดทำร่างหลักสูตร ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการพิจารณาปรับเปลี่ยนวิธีการฝึกภาคปฏิบัติด้วยการสอนแบบจำลองสถานการณ์เสมือนจริง (Simulation) ซึ่งเป็นการสอนที่จำลองสถานการณ์และสภาพแวดล้อมให้ใกล้เคียงกับสภาพของจริงมากที่สุด แล้วให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อฝึกการเรียนรู้ในการใช้ไหวพริบในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาจากสถานการณ์เฉพาะ รวมถึงการแสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์เสมือนจริง (Role playing) เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับสถานการณ์จำลองจนเกิดความเข้าใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างถ่องแท้ เป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ ๔: นำเสนอร่างหลักสูตรต่อคณะกรรมการพิจารณาหลักสูตรมัธยมศึกษาและผู้นำเกี่ยวกับการอบรม และการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัธยมศึกษา และคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัธยมศึกษา เพื่อให้ความเห็นชอบร่างหลักสูตรดังกล่าว

ขั้นตอนที่ ๕: ประกาศและเผยแพร่ มีหนังสือไปยังสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เพื่อดำเนินการประกาศในราชกิจจานุเบกษา รวมถึงการรวบรวมเพื่อจัดทำพิมพ์เพื่อเผยแพร่ให้แก่ผู้สนใจต่อไป

๔.๓ ส่วนของงานที่ผู้เสนอผลงานเป็นผู้ปฏิบัติ

๔.๓.๑ ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อเท็จจริง ผลกระทบ อุปสรรค และประเด็นปัญหา เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมผู้นำเที่ยวจากปัจจัยแวดล้อมในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

๔.๓.๒ ศึกษาเปรียบเทียบหลักสูตรที่มีอยู่เดิมร่วมกับข้อเท็จจริงและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องพร้อมจัดทำร่างหลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว พ.ศ.

๔.๓.๓ จัดการประชุมคณะกรรมการพิจารณาหลักสูตรมัธยมศึกษาและผู้นำเที่ยว การอบรม และการทดสอบความรู้ความสามารถในการเป็นมัธยมศึกษา เพื่อพิจารณาและให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว จึงนำเสนอร่างดังกล่าวต่อที่ประชุมคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัธยมศึกษา เพื่อให้ความเห็นชอบร่างหลักสูตรดังกล่าวต่อไป

๔.๓.๔ จัดทำประกาศคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัธยมศึกษา เรื่อง หลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว พ.ศ. เสนอต่อปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะคณะกรรมการธุรกิจนำเที่ยวและมัธยมศึกษา พิจารณาลงนามในประกาศ

๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/คุณภาพ)

๕.๑ เชิงปริมาณ

มีหลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว จำนวน ๑ หลักสูตร

๕.๒ เชิงคุณภาพ

(๑) สถานฝึกอบรมวิชามัธยมศึกษาและผู้นำเที่ยวสามารถนำหลักสูตรที่ได้รับการปรับปรุงไปใช้เพื่อจัดการฝึกอบรมผู้นำเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) ผู้สนใจประกอบอาชีพผู้นำเที่ยวสามารถเข้าสู่อาชีพได้ โดยมีการลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรม แต่ยังคงคุณภาพและประสิทธิภาพการอบรม

๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

๖.๑ สถานฝึกอบรมวิชามัธยมศึกษาและผู้นำเที่ยว สามารถนำหลักสูตรผู้นำเที่ยวไปใช้ในการจัดการอบรม และเป็นแนวทางการสำหรับการเรียนการสอนให้กับสถาบันการศึกษาที่สนใจ

๖.๒ เป็นการสร้างโอกาสในการเข้าสู่อาชีพผู้นำเที่ยว เนื่องจากการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความกระชับ ลดระยะเวลา และภาระค่าใช้จ่ายในการอบรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้จริง

๖.๓ เป็นการวางแนวทางสำหรับการจัดการอบรมวิธีการสอนแบบจำลองสถานการณ์เสมือนจริง (Simulation)

๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ

๗.๑ การคงคุณภาพเนื้อหาของหลักสูตรภายหลังการลดจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม

๗.๒ เนื่องจากหลักสูตรผู้นำเที่ยวมีรายวิชาที่เกี่ยวกับการฝึกภาคปฏิบัติในสถานที่จริง ที่เกี่ยวข้องกับพิธีการเข้า - ออกราชอาณาจักรและประเทศปลายทาง การจัดเตรียมเอกสารประกอบการเดินทาง และวิธีปฏิบัติสำหรับการเดินทางไปต่างประเทศในหลายหัวข้อ ทั้งนี้ การกำหนดรายวิชาเพื่อสร้างทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ต้องอาศัยผู้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเพื่อกำหนดตัวชี้วัดจากการฝึกภาคปฏิบัติดังกล่าวให้เป็นรูปธรรม

๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

การปรับปรุงหลักสูตรผู้นำเที่ยวต้องอาศัยผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานอย่างแท้จริง นอกจากนั้นแล้ว เปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญต่อการวิเคราะห์และกำหนดองค์ความรู้ที่ต้องการพัฒนา การพิจารณาผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ความเห็นกับการจัดทำร่างหลักสูตรจึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก มีความคิดเห็นที่หลากหลาย ต้องใช้การพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปร่วมกัน

๙. ข้อเสนอแนะ

ท่ามกลางความไม่แน่นอนของการเปลี่ยนแปลงทั้งในเชิงเทคโนโลยีและพฤติกรรมหรือความต้องการของนักท่องเที่ยว การสร้างทักษะการเรียนรู้รูปแบบใหม่ให้ผู้นำเที่ยวสามารถพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมกับความต้องการและรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นเรื่องที่สำคัญเพื่อให้หลักสูตรผู้นำเที่ยวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรพัฒนาการติดตาม ประเมินผล และจัดทำฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามผู้ที่ผ่านการอบรมว่าเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้จริงตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำหลักสูตรผู้นำเที่ยว

๑๐. การเผยแพร่ผลงาน (ถ้ามี)

๑๐.๕ การจัดพิมพ์หลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๕

๑๐.๖ การแจ้งเวียนหลักสูตรอบรมผู้นำเที่ยว พ.ศ. ๒๕๖๕ ไปยังสถานฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์

๑๐.๗ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook กรมการท่องเที่ยว และ Line open chat ของสถานฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์ และสมาคมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๘ การชี้แจงในการสัมมนาเครือข่ายสถาบันการศึกษาและวิทยากรผู้สอนในการฝึกอบรมวิชามัคคุเทศก์

๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)

๑).....นางวิชนี วุฒิพงศ์..... สัดส่วนผลงานร้อยละ.....๗๐.....

๒).....นางสาวจันทพร เลขวัต..... สัดส่วนผลงานร้อยละ.....๒๐.....

๓).....นายณนธชา ทองศิริ..... สัดส่วนผลงานร้อยละ.....๑๐.....

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ


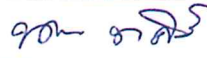
(ลงชื่อ).......... ผู้ขอประเมิน

(.....นางวิชนี วุฒิพงศ์.....)

ตำแหน่ง.....นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ.....

วันที่.....๒๓.....เดือน.....มกราคม..... พ.ศ.๒๕๖๗.....

ขอรับรองว่าสัดส่วนการดำเนินการข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ (ถ้ามี)

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	ลายมือชื่อ
๑. นางสาวธนัชพร เลขวัต	
๒. นายนธชา ทองศิริ	

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล

(นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

วันที่ ๒๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(ลงชื่อ).....ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

(นายบุญเสริม ชันแก้ว)

ตำแหน่ง รองอธิบดีกรมการท่องเที่ยว

วันที่ ๒๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๗

หมายเหตุ คำรับรองจากผู้บังคับบัญชาอย่างน้อย ๒ ระดับ คือ ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล และผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาดังกล่าวเป็นบุคคลคนเดียวก็ให้มีคำรับรองหนึ่งระดับได้

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงงาน

๑. เรื่อง

กลยุทธ์การส่งเสริมธุรกิจนำเที่ยวสีขาว ภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG

๒. หลักการและเหตุผล

๒.๑ รัฐบาลได้ประกาศให้การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG เป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาประเทศไทยด้วยการต่อยอดจากจุดแข็ง แก่ไขจุดอ่อน และเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพ เพิ่มรายได้ เพิ่มการจ้างงาน สร้างความมั่นคงแบบทั่วถึง รวมถึงยกระดับคุณภาพชีวิตของพี่น้องประชาชน โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้โมเดลเศรษฐกิจ BCG เป็นวาระแห่งชาติ ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๔ เป็นต้นไป และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้มีนโยบาย ให้นำหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขับเคลื่อนการท่องเที่ยว ภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG

๒.๒ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้จัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวสีขาว ภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยว อย่างยั่งยืน แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยอาศัยแนวคิดจากแผนยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG เป็นเครื่องมือในการพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางการกำหนด เป้าหมายการปฏิบัติงาน ทั้งในภาพรวม การท่องเที่ยวของประเทศ และพื้นที่เขตการท่องเที่ยวต่าง ๆ ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ครอบคลุมในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ชุมชน และประชาชนในพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกันในภาพรวม และเกิด ผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

๒.๓ กรมการท่องเที่ยว ได้กำหนดแผนปฏิบัติการ ๕ ปี พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ มีวิสัยทัศน์ในการเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมและพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูงและยั่งยืน เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีประเด็นการพัฒนา ๔ ประเด็น ได้แก่

- ๑) การส่งเสริมการพัฒนาสินค้าและบริการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับทิศทางการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและสากล โดยส่วนหนึ่งของแนวทางการขับเคลื่อนจะมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจนำเที่ยว มัคคุเทศก์ผู้นำเที่ยว และควบคุม กำกับให้เป็นไป ตามกฎหมายกำหนด
- ๒) พัฒนายกระดับมาตรฐานสินค้า บริการ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยว โดยส่วนหนึ่งของแนวทางการขับเคลื่อนจะมุ่งเน้นการพัฒนามาตรฐานบุคลากร ส่งเสริมและยกระดับบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ให้เข้าสู่มาตรฐาน ส่งเสริมมาตรการและสิทธิประโยชน์เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้าสู่มาตรฐาน
- ๓) ยกกระดับการดำเนินงานส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยวทุกมิติด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มุ่งเน้นการขับเคลื่อนพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว บูรณาการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
- ๔) ยกกระดับการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง บูรณาการยกระดับการบริหารจัดการและการสื่อสารองค์กรให้มีภาพลักษณ์ที่ดีมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

๓. บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๓.๑ แนวความคิด

๓.๑.๑ องค์การการท่องเที่ยวโลก ได้ให้นิยามความหมายของ การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (Sustainable Tourism) คือ การท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว โดยเน้นการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ เพื่อให้สามารถรักษาความมั่นคงของระบบนิเวศ ตลอดจนวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน เพื่อประโยชน์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต แนวคิดของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นการสร้างความสมดุลของ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยสร้างสมดุลการใช้ทรัพยากรในพื้นที่มาสร้างประโยชน์ด้านการท่องเที่ยวเพื่อขับเคลื่อน เศรษฐกิจ รวมถึงการสร้างมูลค่าเพิ่มควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณค่าทางสังคมและชุมชน ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น ของการพัฒนาการท่องเที่ยวภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG

๓.๑.๒ ยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยด้วยโมเดลเศรษฐกิจ BCG พ.ศ. ๒๕๖๕ - ๒๕๗๐ ได้กำหนดหลักการของโมเดลเศรษฐกิจ BCG ซึ่งประกอบไปด้วย ๓ แนวทางหลัก ได้แก่

- การนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy : SEP) มาเป็นรากฐาน ในการพัฒนาโมเดลการขับเคลื่อนภายใต้โมเดลเศรษฐกิจ BCG มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) โดยใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อน

- การสร้างความเข้มแข็งจากภายใน นำความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมมาต่อยอดและยกระดับมูลค่าในห่วงโซ่การผลิตสินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงขึ้น

- การให้ความสำคัญกับการพัฒนาและเติบโตของทุกภาคส่วน การร่วมมือกันของทั้งภาครัฐ เอกชน ชุมชน สังคม สถาบันการศึกษา และเครือข่ายต่างประเทศ เพื่อเปลี่ยนข้อได้เปรียบทางชีวภาพและความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้เป็นความสามารถในการแข่งขัน หรือการปรับระบบการผลิตและบริการไปสู่การทำน้อยได้มาก ด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม

๓.๑.๓ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กำหนดนิยามของการท่องเที่ยวสีเขียวไว้ว่า “การท่องเที่ยวที่ สะอาด สะอาด ปลอดภัย เป็นธรรม และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก (The Global Code of Ethics for Tourism) และสอดคล้องกับการขับเคลื่อนภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ใน ๔ มิติ ได้แก่ การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน การตระหนักในคุณค่าแห่งวัฒนธรรม การมีความมั่นคงปลอดภัยของสังคม และการปกป้องทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีความมุ่งหมาย เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบตลอดห่วงโซ่การท่องเที่ยว

๓.๑.๔ กรมการท่องเที่ยว โดยกองทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ มีหน้าที่กำกับ ดูแล ควบคุม รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ เพื่อเป็นการรับประกันคุณภาพการบริการท่องเที่ยวของไทยให้เป็นที่ยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ ส่วนหนึ่งของการดำเนินการคือการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างโอกาสทางธุรกิจให้ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยว

๓.๑.๕ แนวคิดการพัฒนาระบบการประเมินตนเองด้วยอิเล็กทรอนิกส์ มุ่งเน้นให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานผ่านกลไกการสร้างนวัตกรรมและการปรับตัวเข้าสู่เทคโนโลยีดิจิทัล

๓.๒ ข้อเสนอ

เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเกิดผลเป็นรูปธรรม จึงขอเสนอเพื่อดำเนินการ ดังนี้

๑) การยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาเกณฑ์การประกอบธุรกิจนำเที่ยวสีขาว ให้สอดคล้องกับโมเดลเศรษฐกิจ BCG หลักจรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก และแผนกลยุทธ์เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวสีขาว

๒) การยกระดับการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยพัฒนาระบบการประเมินตนเองด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Self Assessment) การได้รับการรับรอง (E-Certificate) และจัดทำฐานข้อมูลผู้ผ่านการประเมิน (E-Directory System) เพื่อบูรณาการและเชื่อมโยงข้อมูลไปยังภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการจัดทำระบบการประเมินคุณภาพการบริการอีกด้วย

๓) การส่งเสริมสิทธิประโยชน์ ด้วยการประสานความร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการธุรกิจนำเที่ยวสีขาวไปสู่การ Tourism Marketing Platform ที่ทำหน้าที่ส่งเสริมทางการตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระยะ ๑ - ๒ ปี

มีการเตรียมผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเริ่มให้ความรู้ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล สร้างความตื่นตัวและการรับรู้ถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการดำเนินงานตามแนวคิดโมเดลเศรษฐกิจ BCG รวมถึงการพัฒนาเกณฑ์การประกอบธุรกิจนำเที่ยวสีขาว

ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระยะ ๓ - ๔ ปี


ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพตามเกณฑ์การประกอบธุรกิจนำเที่ยวสีขาว และมีการประเมินตนเองตามเกณฑ์บรรจุไว้ในฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวสีขาว

ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในระยะ ๕ ปี ถัดไป

สร้างโอกาสการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวสีขาวกับ Tourism Marketing Platform และผลักดันการดำเนินการไปสู่การลงนามของธุรกิจนำเที่ยวสีขาวในการรับหลักจรรยาบรรณการท่องเที่ยวโลก

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- ๕.๑ มีเกณฑ์การประกอบธุรกิจนำเที่ยวสีขาว จำนวน ๑ เกณฑ์
- ๕.๒ มีระบบการประเมินตนเองด้วยอิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกิจนำเที่ยวสีขาว (Self Assessment) การได้รับการรับรอง (E-Certificate) และจัดทำฐานข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวสีขาว (E-Directory System)
- ๕.๓ มีจำนวนผู้ผ่านการประเมินตนเองและเป็นธุรกิจนำเที่ยวสีขาว จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ราย
- ๕.๔ มีการเชื่อมต่อข้อมูลธุรกิจนำเที่ยวสีขาวไปยัง Tourism Marketing Platform

(ลงชื่อ).....  ผู้ขอประเมิน
 (..... นางวิชนี วุฒิพงศ์)
 ตำแหน่ง..... นักพัฒนาการท่องเที่ยวชำนาญการพิเศษ.....
 วันที่..... ๒๓..... เดือน..... มกราคม..... พ.ศ. ๒๕๖๗.....