



กรมการท่องเที่ยว (Department of Tourism)
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Ministry of Tourism and Sports)

หลักเกณฑ์และคู่มือ การดำเนินงานสำหรับหน่วยประเมิน Assessment Center

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วม
ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน



สารบัญ

ขอบข่าย	1
วัตถุประสงค์	1
เอกสารอ้างอิง	1
นิยามศัพท์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	4
● การยื่นความประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว	4
● หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองเป็นหน่วยประเมิน ต้องปฏิบัติภายหลังจากได้รับการรับรอง	9
● การกำกับ ติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน	10
● การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานที่ขอรับรอง และการต่ออายุการรับรอง	11
● การจัดเก็บข้อมูลของหน่วยประเมิน	11
● การพักใช้ การเพิกถอน และการยกเลิกเป็นหน่วยประเมิน	12
● การอุทธรณ์และการร้องเรียน	13
คุณสมบัติของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐาน ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน	14
คุณลักษณะที่ดีของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐาน ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน	15
หลักการประเมินของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐาน ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน	15
หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน	16
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน	17
แบบคำขอยื่นความประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วม ว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน	18



หลักเกณฑ์และคู่มือ การดำเนินงานสำหรับหน่วยประเมิน (Assessment Center)

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการ
ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

1 ขอบข่าย

หลักเกณฑ์และคู่มือการดำเนินงานสำหรับหน่วยประเมินในการยื่นความประสงค์ขอเป็น หน่วยประเมิน บุคลากรด้านการท่องเที่ยว รวมถึงการยื่นเอกสารหลักฐานและขั้นตอนการยื่นความประสงค์ และคู่มือฉบับนี้ ยังครอบคลุมถึง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติภายหลังจากได้รับการรับรอง การควบคุมและ ติดตามการดำเนินงานของหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะ บุคลากรด้าน การท่องเที่ยวอาเซียน การต่ออายุการรับรอง การลดขอบข่าย การพักใช้ การเพิกถอน การอุทธรณ์และการร้องเรียน

2 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการขอรับรองเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามข้อตกลงร่วมว่า ด้วยการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition on Tourism Professionals: MRA on TP)

3 เอกสารอ้างอิง

3.1 ระเบียบกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาว่าด้วยการรับรองและการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการด้าน การท่องเที่ยวอาเซียน พ.ศ. 2562

3.2 ระเบียบกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาว่าด้วยการรับรองและการยอมรับคุณสมบัตินักวิชาการด้าน การท่องเที่ยวอาเซียน แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563

3.3 มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัตินัก วิชาการด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

3.4 คู่มือการปฏิบัติงานการเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

3

นิยามศัพท์

หน่วยประเมิน	หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
กรม	หมายถึง กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
กอง	หมายถึง กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
สมรรถนะตามตำแหน่งงาน	หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP)
คณะทำงานตรวจประเมิน	หมายถึง คณะทำงานที่มีหน้าที่ตรวจประเมินหน่วยประเมิน (Assessment Center) ซึ่งมีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งจะเป็นผู้พิจารณาว่าหน่วยงานสมควรได้รับการรับรองเป็นหน่วยประเมินหรือไม่
คณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน	หมายถึง บุคลากรที่มีความสามารถในการดำเนินการสอบ และประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวได้ตามสมรรถนะที่กำหนดไว้ในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP)
หนังสือรับรอง	หมายถึง หนังสือรับรองหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (Tourism Professional Certification Board: TPCB)
ประกาศนียบัตร	หมายถึง ใบประกาศนียบัตรที่รับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน สาขา แผนก และตำแหน่งงาน ที่ออกให้แก่ผู้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB)
การประเมิน	หมายถึง กระบวนการเพื่อประเมิน และทดสอบความสอดคล้องของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) นอกจากนี้การประเมินยังหมายถึงกลไกที่เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธีหนึ่งหรือมากกว่า เช่น การสอบข้อเขียน การสอบสัมภาษณ์ การสอบภาคปฏิบัติ รวมถึงการเทียบโอนประสบการณ์ ตามที่กำหนดในมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP)

ผู้ยื่นคำขอ	หมายถึง บุคคลที่ยื่นความประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนต่อกรมการท่องเที่ยว
ผู้มีคุณสมบัติเบื้องต้น	หมายถึง บุคคลผู้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นในการสมัครเพื่อขอรับการประเมิน และได้รับการพิจารณาให้เข้าสู่กระบวนการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐาน สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
ผู้ที่ได้รับการรับรอง	หมายถึง บุคคลผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้นและผ่านการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนตามตำแหน่งงานที่ยื่นขอรับการประเมิน
ความเที่ยงธรรม	หมายถึง การแสดงให้เห็นข้อเท็จจริงที่เป็นรูปธรรม ปราศจากส่วนได้เสียกับหน่วยงานที่ได้รับการประเมิน และทำให้ไม่เกิดผลกระทบเชิงลบต่อกิจกรรมที่กรมการท่องเที่ยวดำเนินการมีความเป็นอิสระ ปราศจากความอคติ การวางตัวเป็นกลาง ความเป็นธรรม เปิดใจกว้าง ไม่ลำเอียง มีความสมดุล
ข้อสังเกต	หมายถึง ความไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในข้อบังคับและประกาศ รวมถึงเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กรมการท่องเที่ยวกำหนดขึ้น ซึ่งไม่ถือเป็นข้อบกพร่องในปัจจุบัน แต่หากนำไปสู่ข้อบกพร่องได้
การอุทธรณ์	หมายถึง การไม่เห็นด้วยหรือโต้แย้งต่อผลการพิจารณา หรือมาตรการใด ๆ ที่หน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวได้พิจารณาตัดสินแล้ว หรือมีปัญหาในการพิจารณา หรือมาตรการนั้น ๆ และประสงค์ให้คณะผู้ที่มีหน้าที่ประเมินหน่วยงานพิจารณาหรือทบทวนใหม่
การร้องเรียน	หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน เช่น การปฏิบัติงานของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ของหน่วยประเมิน เป็นต้น
ข้อเสนอแนะ	หมายถึง ข้อคิดเห็นในการแนะนำที่เสนอให้หน่วยงานที่ได้รับการประเมินพิจารณาเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุง และมีความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่ประเมิน

5

ขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) บุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5.1 การยื่นความประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5.1.1 หน่วยงานหรือองค์กรที่ประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) บุคลากรด้านการท่องเที่ยว สามารถยื่นคำขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (เอกสารหมายเลข 1) ได้ที่กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เบอร์โทรศัพท์ 02 141 3198 หรือยื่นเอกสารผ่านระบบอีเมลได้ที่ mra.atprs.dot@gmail.com โดยคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB) สามารถรับรองหน่วยงานหรือองค์กร ดังต่อไปนี้ให้เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) เพื่อประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนได้

- สถานศึกษาของรัฐหรือเอกชน
- โรงแรมและรีสอร์ท
- บริษัทหรือบริษัทมหาชน
- นิติบุคคลของภาครัฐและเอกชน
- ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรที่มีภารกิจที่ดำเนินการสอดคล้องกับสาขาวิชาที่กำหนดใน MRA on TP

5.1.2 ทั้งนี้หน่วยงานหรือองค์กรที่มีความประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ต้องจัดทำคู่มือการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยประเมิน (Assessment Center) ตามตำแหน่งงานที่ยื่นขอ และจัดส่งแบบฟอร์มยื่นคำขอเป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินหน่วยอบรมและหน่วยประเมิน พิจารณาคู่มือการประเมินตนเองของหน่วยงานที่จะใช้ในการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ACCSTP) ในแต่ละตำแหน่งงาน

5.1.3 เมื่อกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ได้รับเอกสารในข้อ 5.1.2 แล้วจะส่งให้คณะอนุกรรมการตรวจประเมินหน่วยอบรมและหน่วยประเมิน พิจารณาคู่มือการประเมินตนเองของหน่วยงานที่ใช้ในการประเมินตามตำแหน่งงานและแจ้งผลกลับไปยังหน่วยงานหรือองค์กรให้ทราบภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับเอกสาร

5.1.4 เมื่อคู่มือการประเมินตนเองที่หน่วยงานยื่นเสนอมาได้รับความเห็นชอบและรับรองว่า สามารถนำไปใช้ในการประเมินตามตำแหน่งงานได้ กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว จะนัดวันเพื่อให้คณะทำงานตรวจประเมินเข้าตรวจประเมินหน่วยงานหรือองค์กรตามที่ได้กำหนดแนวทางการประเมินไว้ในหลักเกณฑ์และคู่มือการตรวจประเมินและรับรองหน่วยประเมิน (Assessment Center) โดยจะพิจารณาความพร้อมจากหลักเกณฑ์ในการจัดทำกรประเมินตนเอง ดังต่อไปนี้

5.1.4.1 เอกสารข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานหรือองค์กร

- ชื่อหน่วยงาน ข้อมูลภายในหน่วยงาน ชื่อผู้แทนหน่วยงาน ชื่อผู้ประสานงาน หน่วยงาน สาขา แผนก และตำแหน่งงานที่ขอการรับรอง
- หนังสือรับรองการจดทะเบียนหน่วยงาน/องค์กร หรือหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หรือหนังสือรับรองการจัดตั้งหน่วยงาน/องค์กร
- หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือผู้แทนหน่วยงาน
- โครงสร้างภาพรวมของหน่วยงาน
- โครงสร้างหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
- แผนที่ตั้งของหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน
- การแสดงผลงาน กิจกรรม และรางวัลที่เกี่ยวข้องกับสาขา แผนก หรือตำแหน่งงานที่ประสงค์จะขอรับรอง
- การวางแผนการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน 3 ปี
- หนังสือแสดงความมีส่วนได้เสียของหน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

5.1.4.2 เอกสารการกำหนดวิธีการประเมิน คุณสมบัติ และวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของหน่วยประเมิน

- หน่วยประเมินจะต้องกำหนดวิธีการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน โดยการแสดงข้อสอบ และแบบประเมินที่จะใช้ในการประเมินภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ การสอบสัมภาษณ์ หรือการประเมินอื่นใดที่กำหนดให้สอดคล้องกับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนตามตำแหน่งงาน หรือการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามที่กรรมการท่องเที่ยวประกาศกำหนด รวมถึงกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการประเมินให้ชัดเจนสอดคล้องตามที่แสดงไว้ในคู่มือการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยประเมิน (Assessment Center)

5.1.4.3 เอกสารคุณสมบัติของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน

- ใบสมัครคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (คุณสมบัติ)
- มีจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน/ ตำแหน่งงานที่ขอรับการประเมิน โดยต้องมีผู้ประเมิน
ต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Assessor: MA) หรือผู้ประเมินระดับประเทศ
(National Assessor: NA) อย่างน้อย 1 คน
- อายุไม่น้อยกว่า 25 ปีบริบูรณ์
- มีประสบการณ์การทำงานในสาขา แผนก หรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวอาเซียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความรู้ความสามารถ หรือคุณวุฒิที่เพียงพอหรือระดับสูงกว่าระดับที่จะดำเนินการ
ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐาน
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
- สามารถประยุกต์ใช้เอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและ
เป็นธรรมชาติ
- ใบสมัครคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (คุณสมบัติ/ สอบสัมภาษณ์/
ประเมินผลงาน (Portfolio) /หรือการประเมินที่กำหนดไว้ในตำแหน่งงานที่ยื่นขอ)
- มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน/ตำแหน่งงานที่ขอรับการประเมิน โดยต้องมี
ผู้ประเมินต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Assessor: MA) หรือผู้ประเมิน
ระดับประเทศ (National Assessor: NA) อย่างน้อย 1 คน
- อายุไม่น้อยกว่า 25 ปีบริบูรณ์
- มีประสบการณ์การทำงานในสาขา แผนก หรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับ
การประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
- หลักฐานผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประเมินต้นแบบอาเซียน (Master Assessor: MA)
หรือผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor: NA) หรือมีตำแหน่งทางวิชาการ
ในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขา แผนก หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง หรือเป็น
ผู้สอนที่มีประสบการณ์หรือ ผลงานที่ได้รับการยอมรับในสาขา แผนก หรือตำแหน่ง
ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ
ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
- สามารถประยุกต์ใช้เอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
และเป็นธรรมชาติ

5.1.4.4 ประเมินความพร้อมของสถานที่

- **สำนักงานที่ใช้ในการรับสมัคร** สํารวจความพร้อมของสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการ ผู้เข้ารับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ที่เป็นห้องรับรอง ห้องรับสมัคร หรือจุดลงทะเบียนสำหรับผู้เข้าร่วมประเมินเป็นต้น
- **พื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร** มีพื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน หรืออื่น ๆ ของหน่วยงานประเมินให้เพียงพอ พื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินต้องมีกุญแจปิดล็อคและมีการมอบหมาย ให้มีผู้ดูแลเป็นลายลักษณ์อักษร
- **ห้องประเมินการทดสอบภาคทฤษฎีหรือการทดสอบภาษาอังกฤษ** ต้องมีพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการประเมินฯ ตามแผนที่หน่วยงานกำหนดไว้ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงในการทุจริต รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อม อุณหภูมิที่เหมาะสม อากาศถ่ายเท แสง และเสียงมีความเหมาะสม
- **ห้องประเมินสำหรับการสอบสัมภาษณ์ การพิจารณาผลงาน (Portfolio) หรือการประเมินอื่นที่องค์กรได้กำหนดไว้** โดยต้องมีพื้นที่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการประเมิน มีความเป็นส่วนตัว มีห้องเก็บตัวสำหรับผู้รอสัมภาษณ์ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงต่อการทุจริต รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อม อุณหภูมิที่เหมาะสม อากาศถ่ายเท แสงและเสียงมีความเหมาะสม
- **ห้องประเมินสำหรับสอบภาคปฏิบัติ** มีพื้นที่เพียงพอและเหมาะสมกับตำแหน่งที่ประเมิน รวมถึงมีความพร้อมทางด้านเครื่องมือ เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้ยื่นเสนอมานในคู่มือ ประเมินตนเองของหน่วยงานที่ใช้ในการประเมินตามตำแหน่งงานที่ยื่นขอ รวมถึงมีการแสดงวิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เป็นเครื่องจักรหรือเครื่องใช้ไฟฟ้า รวมถึงข้อควรระวังในการใช้งาน
- **ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น** กรณีฉุกเฉินควรมีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อความปลอดภัยของผู้เข้ารับการประเมิน และมีชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นอยู่ประจำห้องที่ใช้ในการประเมินอย่างเหมาะสมและเพียงพอ
- อื่น ๆ สถานที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวควรมีความปลอดภัย เช่น มีระบบป้องกันอัคคีภัย และทางหนีไฟ

5.1.5 กรณีหน่วยงานหรือองค์กร “ผ่าน” การประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินว่าเป็นหน่วยงานที่สามารถประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในตำแหน่งงานที่ยื่นขอ คณะอนุกรรมการตรวจประเมินหน่วยอบรมและหน่วยประเมิน จะนำเรื่องเสนอให้คณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB) พิจารณาให้การรับรองภายใน 60 วันหลังจากมีการประเมินหน่วยงานหรือองค์กรที่ยื่นขอเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center)

5.1.6 เมื่อคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้การรับรองหน่วยงาน หรือ องค์กรให้สามารถทำหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวได้ กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวจะออกหนังสือรับรองการเป็นหน่วยงานประเมิน (Assessment Center) ให้หน่วยงานหรือองค์กรทราบหลังจากได้รับการรับรองจากคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB)

ขั้นตอนการยื่นเอกสารและการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยงานเพื่อขอการรับรองเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) บุคลากรด้านการท่องเที่ยว แสดงดังภาพที่ 5



ภาพที่ 1 ขั้นตอนในการยื่นความประสงค์ขอเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) บุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5.2 หลักเกณฑ์และเงื่อนไขสำหรับหน่วยงานที่ได้รับรองเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ต้องปฏิบัติภายหลังจากได้รับการรับรอง

5.2.1 หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวจะต้องจัดการประเมินในตำแหน่งงานที่ยื่นขอมาภายใน 1 ปี

5.2.2 หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ประกาศ คำสั่ง รวมถึงหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ตามที่ กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวกำหนด
- ให้ความร่วมมือกับกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ในการตรวจสอบและประเมินความสามารถของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (ASEAN Tourism Professionals: ATP)
- ควบคุมดูแลมิให้บุคคลที่ได้รับการรับรองเป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน นำผลการรับรองไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือความเข้าใจผิด หรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB) กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว และหน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน
- จัดทำและเก็บรักษาบันทึกข้อขัดแย้ง การอุทธรณ์ หรือการร้องเรียน และผลการดำเนินการ พร้อมทั้งจัดส่งให้กับกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว เมื่อมีการร้องขอ
- ไม่นำเข้าข้อความอันเป็นเท็จที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโดยการเพิ่มเติมหรือแก้ไขงานที่เกี่ยวข้องที่ได้รับจากการประเมินผล
- กรณีมีการเปลี่ยนแปลงคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงาน หรือองค์กรต้องแจ้งรายชื่อให้กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ทราบทุกครั้ง
- กรณีมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อระบบการรับรองบุคลากร การย้ายสถานประกอบการ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานโครงสร้าง ให้แจ้งต่อกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ทราบทุกครั้ง
- ติดตามผลผู้ได้รับการรับรองเป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

กรณีมีผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการขาดคุณสมบัติ จรรยาบรรณ หรือใช้ใบประกาศนียบัตร ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ให้หน่วยประเมินแจ้งต่อกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB) เพิกถอนการรับรองต่อไป

5.2.3 คณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนในหน่วยประเมิน (Assessment Center) ต้องรักษาจรรยาบรรณและชื่อเสียงของตน ดังต่อไปนี้

- การปฏิบัติอย่างมืออาชีพ มีความเป็นกลาง และเที่ยงธรรม
- ไม่นำชื่อเสียงของกรมการท่องเที่ยวไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความเข้าใจผิด
- ต้องไม่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวในกรณีที่ตนมีส่วนเกี่ยวข้องกันจะนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการไม่เป็นกลาง ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการประเมินผล
- ต้องรักษาความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอเข้ารับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ยกเว้นกรณีได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลที่ขอรับการประเมิน
- ไม่ปฏิบัติตนให้เกิดความเสียหายกับกรมการท่องเที่ยวหรือหน่วยประเมินที่ได้การรับรอง
- มีระบบการรักษาความลับของวิธีการประเมิน ชุดข้อสอบ หรือแบบประเมินที่ใช้ในการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

5.2.4 หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ต้องรายงานจำนวนผู้เข้ารับการประเมินตามตำแหน่งงานที่ยื่นขอ ให้กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยวทราบทุกปี

5.3 การกำกับ ติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center)

- กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว จะตรวจติดตามผลดำเนินงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือตามที่เห็นสมควร
- กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว จะดำเนินการตรวจติดตามผลการดำเนินงานเพิ่มเติม หรือตรวจประเมินใหม่โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อน 3 วัน เมื่อมีข้อร้องเรียน หรือมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการเป็นหน่วยประเมิน หรือมีเหตุต้องสงสัยว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีสมรรถนะที่ลดลง โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน ต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น

5.4 การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานที่ขอรับรอง และการต่ออายุการรับรอง

- กรณีหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) มีความประสงค์จะขอเปลี่ยนแปลงสาขาที่รับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ให้ยื่นคำร้องขอเปลี่ยนแปลงได้โดยตรงที่กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว
- กรมการท่องเที่ยว และดำเนินการจัดทำเอกสารประเมินตนเองเบื้องต้น (Self-Assessment) ของหน่วยประเมิน (Assessment Center) เพื่อยื่นขอตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้
- กรณีหน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ประสงค์จะต่ออายุ ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรต่อกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 90 วันก่อนที่หนังสือรับรองจะสิ้นอายุ
- กรณีที่หน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ไม่ยื่นคำขอต่ออายุการรับรองตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ให้ถือว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้นสิ้นสุดสถานะการเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center)
- การต่ออายุการรับรองหน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ดำเนินการดังนี้
 - มีการจัดประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
 - มีผลการดำเนินงานจัดประเมินเป็นไปตามแผนการประเมิน 3 ปี
 - การประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวต้องมีความน่าเชื่อถือมีจรรยาบรรณ และการดำเนินงานที่เป็นที่ยอมรับในสังคม
 - เป็นหน่วยประเมินที่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กำหนดขึ้น
- กรณีที่หน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ไม่ผ่านการต่ออายุ สามารถยื่นคำขอใหม่ได้ เมื่อพ้นระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่ได้รับการแจ้งผลการประเมิน

5.5 การจัดเก็บข้อมูลของหน่วยประเมิน (Assessment Center)

- ต้องรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่ยื่นขอเพื่อรับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 5 ปี
- กำหนดสถานที่จัดเก็บข้อมูล ผู้รับผิดชอบ และวิธีการทำลายเอกสารที่ครบกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาความลับ
- หน่วยงานต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่มีพื้นที่เป็นสัดส่วน มีการดูแลด้านความปลอดภัยของการเก็บรักษาข้อมูลโดยไม่ให้บุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย
- ข้อมูลของบุคลากรที่มีการจัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมินเก็บรักษาข้อมูล กำหนดวิธีการเข้าถึงข้อมูล การส่งข้อมูลให้กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และเก็บสำรองข้อมูลไว้เพื่อป้องกันการสูญหาย และป้องกันการเข้าถึงของบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

5.6 การพักใช้ การเพิกถอน และการยกเลิกเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center)

5.6.1 การพักใช้

- หน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมินมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถหรือความเชื่อมั่นในการจัดประเมิน
- หน่วยงานหรือองค์กรที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมินไม่สามารถดำเนินการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนภายใน 1 ปี นับจากวันที่ได้รับการรับรอง
- หน่วยงานที่มีหน้าที่เป็นหน่วยประเมินไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่พบให้เป็นที่ยอมรับภายในระยะเวลาที่กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กำหนด
- กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว อาจมีคำสั่งพักใช้หนังสือรับรองการเป็นหน่วยประเมินได้ไม่เกิน 180 วัน หากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขตามที่กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวกำหนดไว้แล้ว ให้กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ยกเลิกการพักใช้หนังสือรับรองนั้น

5.6.2 การเพิกถอน

- หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนด อันส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือร้ายแรงต่อการเป็นหน่วยประเมิน
- เมื่อมีการพักใช้หนังสือรับรองแล้ว หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่อง และไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ได้
- กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว มีอำนาจเพิกถอนหนังสือรับรองโดยแจ้งต่อคณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TCPB) ในการเพิกถอนดังกล่าว โดยหน่วยประเมินสามารถยื่นคำขอใหม่ได้ หากมีแก้ไขในประเด็นที่เป็นข้อบกพร่องแล้วเสร็จ ซึ่งกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว จะดำเนินการออกหนังสือรับรองฉบับใหม่โดยมีอายุการรับรองที่เหลือจากการยื่นขอในครั้งก่อน

5.6.3 การยกเลิก

- เลิกประกอบกิจการ
- เป็นบุคคลล้มละลาย
- หน่วยงานไม่มีการจัดประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนภายในระยะเวลา 1 ปี
- เมื่อมีการยกเลิกเป็นหน่วยประเมิน สามารถยื่นคำร้องขอเพิกถอนสถานะการเป็นหน่วยประเมินได้อีกครั้งภายหลังได้รับหนังสือยกเลิกการเป็นหน่วยประเมินแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี และต้องดำเนินการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่แจ้งใหม่ทั้งหมด

5.7 การอุทธรณ์และการร้องเรียน

5.7.1 การอุทธรณ์

- หน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมินสามารถอุทธรณ์ผลการให้การรับรอง การพักใช้ การเพิกถอนการรับได้ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการแจ้งผลดังกล่าว โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นหนังสือประกอบข้อโต้แย้ง และข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย
- ต้องยื่นอุทธรณ์ต่อผู้อำนวยการกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว
- กองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว ต้องพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 90 วัน นับแต่ได้รับการอุทธรณ์
- ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้อยู่
- หากเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้นจากการอุทธรณ์และไม่สามารถหาทางแก้ไขได้ ให้คณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB) มีคำวินิจฉัยตัดสินและถือคำตัดสินนั้นเป็นที่สิ้นสุด

5.7.2 การร้องเรียน

- การยื่นเรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือประกอบข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย
- กรณีที่การร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานที่เป็นหน่วยประเมิน ผู้ร้องเรียนต้องยื่นหนังสือประกอบข้อโต้แย้งและข้อเท็จจริง หรือข้อกฎหมาย อาจมีหลักฐานเพียงพอที่จะสนับสนุนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้
- เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนกองพัฒนามาตรฐานบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว จะพิจารณาข้อมูลที่ได้รับและอาจมีการดำเนินการหาหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาว่ามีข้อมูลหรือไม่ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเป็นทางการภายในระยะเวลา 90 วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น
- หากเกิดปัญหาหรือข้อขัดแย้งใด ๆ เกิดขึ้นจากการร้องเรียนและไม่สามารถหาทางแก้ไขได้ ให้คณะกรรมการรับรองบุคลากรด้านการท่องเที่ยว (TPCB) มีคำวินิจฉัยตัดสินและถือคำตัดสินนั้นเป็นที่สิ้นสุด

6

คุณสมบัติของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน

- คณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (คุมสอบทฤษฎี)
 - มีจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน/ ตำแหน่งงานที่ขอรับการประเมิน โดยต้องมีผู้ประเมินต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Assessor: MA) หรือผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor: NA) อย่างน้อย 1 คน
 - อายุไม่น้อยกว่า 25 ปีบริบูรณ์
 - มีประสบการณ์การทำงานในสาขา แผนก หรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
 - มีความรู้ความสามารถ หรือคุณวุฒิที่เพียงพอหรือระดับสูงกว่าระดับที่จะดำเนินการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
 - สามารถประยุกต์ใช้เอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรม
 - คณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (คุมสอบปฏิบัติ/ สอบสัมภาษณ์/ ประเมินผลงาน (Portfolio) /หรือการประเมินที่กำหนดไว้ในตำแหน่งงานที่ยื่นขอ)
- มีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน/ตำแหน่งงานที่ขอรับการประเมิน โดยต้องมีผู้ประเมินต้นแบบอาเซียน (ASEAN Master Assessor: MA) หรือผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor: NA) อย่างน้อย 1 คน
 - อายุไม่น้อยกว่า 25 ปีบริบูรณ์
 - มีประสบการณ์การทำงานในสาขา แผนก หรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี
 - หลักฐานผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ประเมินต้นแบบอาเซียน (Master Assessor: MA) หรือผู้ประเมินระดับประเทศ (National Assessor: NA) หรือมีตำแหน่งทางวิชาการในระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไปในสาขา แผนก หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง หรือเป็นผู้สอนที่มีประสบการณ์หรือ ผลงานที่ได้รับการยอมรับในสาขา แผนก หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
 - สามารถประยุกต์ใช้เอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรม

7

คุณลักษณะที่ดีของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน

กรมการท่องเที่ยวได้ศึกษาและกำหนดคุณลักษณะที่ดีของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของหน่วยประเมิน โดยอ้างอิงจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ไว้ดังนี้

- มีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความซื่อตรง และความรอบคอบ
- เปิดใจกว้าง และรับฟังความเห็นหรือทัศนคติของผู้อื่น
- มีปฏิภาณในการเจรจา และสามารถรับมือบุคคลต่าง ๆ ได้
- ช่างสังเกต สามารถสังเกตสภาพแวดล้อม กิจกรรมและปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัว
- สามารถเข้าใจสภาพความเป็นจริงและสถานการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีความแตกต่าง
- รับรู้และปรับตัวตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
- ยึดมั่นในการบรรลุเป้าประสงค์อย่างมั่นคง
- มีความสามารถในการสรุปผลภายในเวลาที่กำหนด บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ด้วยเหตุผล
- มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นอิสระ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
- ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง สามารถรับผิดชอบและปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง แม้ว่าผลการปฏิบัติงาน

อาจมีผลให้เกิดการโต้แย้ง หรือความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

- เปิดรับต่อการปรับปรุง ยินดีเรียนรู้สถานการณ์ที่พบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน
- ให้ความสำคัญต่อประเด็นความแตกต่างทางวัฒนธรรม

8

หลักการประเมินของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน

กรมการท่องเที่ยวได้ศึกษาและกำหนดหลักการประเมินของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน โดยอ้างอิงจากสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ไว้ดังนี้

- การตั้งต้นอยู่บนความถูกต้อง (Integrity)
 - ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบ เป็นกลาง มีความเป็นธรรม โปร่งใส ไม่อยู่ภายใต้อคติ หรืออิทธิพลที่ทำให้เกิดความเบี่ยงเบนในการประเมิน ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อปฏิบัติของกรมการท่องเที่ยวหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่ประเมินสมรรถนะอย่างเคร่งครัด ไม่นำชื่อเสียงของกรมการท่องเที่ยวและหน่วยงานประเมินไปใช้ในทางที่มีชอบและก่อให้เกิดความเสียหาย รวมถึงไม่ปฏิบัติตนที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรมการท่องเที่ยว รวมถึงให้ความร่วมมือเมื่อมีการตรวจสอบข้อกล่าวหา

- การนำเสนออย่างเป็นธรรม (Fair Presentation)
 - การสื่อสาร การสรุปและรายงานผลการประเมินต่อผู้ขอรับการประเมินต้องเป็นจริงและถูกต้อง อุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการประเมิน รวมถึงความคิดเห็นขัดแย้งระหว่างคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ต้องได้รับการรายงานไปยังหน่วยประเมินให้รับทราบข้อมูล
- การปฏิบัติตนอย่างมืออาชีพ (Due Professional care)
 - ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถ บนพื้นฐานของวิชาชีพ ประเมินโดยยึดหลักเกณฑ์การประเมินตามที่กำหนดไว้ในการประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยประเมิน คงไว้ซึ่งความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นในการประเมิน
- การรักษาความลับ (Confidentiality)
 - เคารพสิทธิ์ของผู้ขอรับการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว อาเซียน โดยต้องรักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับการประเมินและผู้ได้รับรองเป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ยกเว้นกรณีได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเมื่อกฎหมายมีการกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น ตลอดจนข้อมูลและเอกสารที่ได้จากการประเมินต้องเก็บรักษาอย่างเหมาะสม และเป็นความลับมีความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงไม่ใช่ข้อมูลเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน หรือเพื่อการใดที่ขัดต่อกฎหมาย หรือขัดต่อวัตถุประสงค์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ความเป็นอิสระ (Independence)
 - ต้องเป็นอิสระไม่มีส่วนได้เสียต่อผู้ขอรับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือความสัมพันธ์ที่เสี่ยงต่อความเป็นกลาง ไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ขอรับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ต้องเปิดเผยความมีส่วนได้เสียของตนเองและผู้เข้าร่วมประเมิน และต้องไม่ประเมินอันมีส่วนนำมาซึ่งความขัดแย้ง
- การพิจารณาหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based approach)
 - ต้องมั่นใจว่า ผลการประเมินอยู่บนพื้นฐานของหลักฐานที่พบจากการประเมินเท่านั้น และสามารถทวนสอบย้อนหลังจากหลักฐานที่พบจากการประเมิน

9

หน้าที่ความรับผิดชอบของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน

- ศึกษาวิธีการประเมิน เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ตามที่กำหนดไว้ในคู่มือประเมินตนเอง (Self-Assessment) ของหน่วยประเมิน (Assessment Center) และดำเนินการประเมินผู้ขอรับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียนตามที่ระบุไว้ รวมถึงบันทึกผลการประเมินในใบประเมินที่หน่วยประเมินกำหนดไว้ในคู่มือประเมินตนเอง
- รายงานไปยังหน่วยประเมิน (Assessment Center) เมื่อพบอุปสรรคที่เกิดระหว่างการประเมิน รวมถึงความขัดแย้งระหว่างคณะผู้ประเมิน ต่อการประเมินสมรรถนะบุคลากร

- รักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของผู้ขอรับการประเมิน ผู้ได้รับการรับรองสมรรถนะ ยกเว้นกรณีได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ขอรับการประเมิน หรือผู้ได้รับการรับรองสมรรถนะ หรือเมื่อกฎหมายกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับหน่วยประเมินที่มีหน้าที่ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และหลักการประเมินที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

10

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ของหน่วยประเมิน

- รับแจ้งวิธีการประเมิน วิธีการทดสอบ และข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ผ่านการคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะขอรับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
- ประเมินความมีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อมของตนกับผู้ผ่านการคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้นที่จะขอรับการประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีพบว่ามีส่วนได้เสียให้แจ้งหน่วยประเมิน (Assessment Center) เพื่อเปลี่ยนคณะผู้ประเมินทันที เพื่อรักษาความเป็นกลางในการประเมิน

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

แบบคำขอยื่นความประสงค์เป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) บุคลากรด้านการท่องเที่ยว
ตามด้วยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

1. ข้อมูลหน่วยงาน/องค์กร

ชื่อหน่วยงาน/องค์กร.....
หมายเลขทะเบียนนิติบุคคล.....
ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... โทรสาร.....
อีเมล.....

สถานที่ที่ใช้ในการประเมิน ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ตรอก/ซอย.....
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... โทรสาร.....
อีเมล.....
เวลาทำการ ตั้งแต่ วัน..... ถึง..... เวลา..... ถึง.....

2. ผู้แทนหน่วยงาน/องค์กร (ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันตามกฎหมาย หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ)

ชื่อ..... ตำแหน่ง.....
โทรศัพท์..... โทรศัพท์มือถือ.....
อีเมล.....

3. ผู้ประสานงานหน่วยงาน/องค์กร

ชื่อ..... ตำแหน่ง.....
โทรศัพท์..... โทรศัพท์มือถือ.....
อีเมล.....

4. ประเภทหน่วยงาน/องค์กร

- สถาบันการศึกษาของรัฐ สถาบันการศึกษาเอกชน บริษัทจำกัด/มหาชนจำกัด
 โรงแรม/รีสอร์ท นิติบุคคลภาครัฐ/ภาคเอกชน
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ขอบข่ายที่ขอการรับรองเป็นหน่วยประเมิน (Assessment Center) บุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามด้วยข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

- สาขา ที่พัก (Hotel Services) การเดินทาง (Travel Services)
- แผนก ต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)
- แม่บ้าน (Housekeeping)
- ประกอบอาหาร (Food Production)
- บริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)
- ธุรกิจท่องเที่ยว (Travel Agencies)
- ปฏิบัติการธุรกิจท่องเที่ยว (Tour Operation)

ตำแหน่งงานที่ยื่นขอ

1.
2.
3.
4.
5.
6.

6. เอกสารการประเมินตนเองเบื้องต้น (Self-Assessment) ของหน่วยประเมิน (Assessment Center)

- มี ไม่มี

7. จำนวนบุคลากรที่เป็นคณะผู้ประเมินบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

คณะผู้ประเมิน	ทั้งหมด.....คน แบ่งเป็น
คณะผู้ประเมิน (คุณสมบัติ)	จำนวน.....คน
คณะผู้ประเมิน (คุณสมบัติ)	จำนวน.....คน
คณะผู้ประเมิน (คุณสมบัติ)	จำนวน.....คน
คณะผู้ประเมิน (คุณสมบัติอื่น)	จำนวน.....คน

8. หน่วยงาน/องค์กรมีการใช้เครื่องมือการทดสอบเพิ่มเติมจากสถานที่อื่นหรือไม่ (ถ้ามี โปรดระบุ)

- มี โปรดระบุ หน่วยงาน เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้.....
-
-
- ไม่มี

9. หน่วยงาน/องค์กรมีการฝึกอบรมหรือไม่

- มี ระบุตำแหน่งงานที่อบรม.....
-
-
- ไม่มี

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลที่ระบุไว้ดังกล่าวข้างต้น รวมถึงเอกสารและหลักฐานที่แนบมาทั้งหมดเป็นความจริง และจะปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินที่กรมการท่องเที่ยวได้กำหนดไว้ใน การขอรับรองเป็นหน่วยงานประเมินทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....

หมายเหตุ: ให้ลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพันตามกฎหมายหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจ

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

กองพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา
เบอร์โทรศัพท์ 02 141 3198 หรืออีเมล mra.atprs.dot@gmail.com

สำหรับเจ้าหน้าที่

ได้รับเอกสารครบถ้วน/ ถูกต้อง เมื่อวันที่.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำขอ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....