

แบบฟอร์มการขอเสนอวาระเข้าที่ประชุม
คณะกรรมการประจำกรรมการคณะกรรมการบริการการท่องเที่ยว
เรื่อง พิจารณาผลการประเมินคุณภาพตำรา
ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ญา ถิรสัตยาพิทักษ์

ความเป็นมา

ตามที่คุณช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ญา ถิรสัตยาพิทักษ์ ได้ยื่นขอรับการประเมินตำรา 819-201 travel agency and tour operator business management I เพื่อใช้ประกอบการตำแหน่งทางวิชาการ ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน ได้จัดส่งผลการประเมินและนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ในคราวการประชุมครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 20 มกราคม 2564 แล้ว และมีมติเห็นชอบให้แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิเพิ่มอีก 1 ท่าน เนื่องจากผลการพิจารณาของทั้ง 2 ท่านแรกไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการแต่งตั้งใหม่ ได้จัดส่งผลการประเมินมาเพื่อพิจารณาแล้ว

ขั้นตอนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

จัดส่งเอกสารให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพตำราเพิ่มเติมอีก 1 ท่าน

ข้อมูลประกอบการแจ้งเพื่อพิจารณา

- สรุปผลการประเมินตำรา 819-201 travel agency and tour operator business management I จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน

ประเด็นแจ้งเพื่อพิจารณา

พิจารณาผลการประเมินคุณภาพตำรา ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีย์ญา ถิรสัตยาพิทักษ์

สรุปผลการประเมินตำรา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารีย์ภา ถิรสัตยาพิทักษ์

1. ผลงานแต่งหรือเรียบเรียง/ตำรา /หนังสือ/บทความทางวิชาการ

1.1 ..ชื่อเรื่อง 819-201 Travel agency and tour operator business
management I

ผู้ขอมีส่วนร่วมร้อยละ...100.....

แบบสรุปผลการประเมินผลงานทั้งปริมาณและคุณภาพ

ผลงานทางวิชาการ	ความเห็นกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ		
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3
1. เนื้อหาสาระทางวิชาการมีความสมบูรณ์	พอใช้	ดีเด่น	ต้องปรับปรุง
2. เนื้อหาสาระทางวิชาการมีความถูกต้อง	ดี	ดีมาก	ต้องปรับปรุง
3. เนื้อหาสาระทางวิชาการ	ไม่ทันสมัย	ทันสมัย	ไม่ทันสมัย
4. แนวคิดและการนำเสนอชัดเจนเป็นประโยชน์ต่อวิชาการ	ดี	ดีมาก	พอใจ
5. มีการสังเคราะห์และเสนอความรู้หรือวิธีการที่ทันต่อความก้าวหน้าและเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการ	พอใช้	ดีเด่น	ต้องปรับปรุง
6. มีการสอดแทรกแนวความคิดเห็น	พอใช้	ดีมาก	พอใช้
7. การสอดแทรกผลงานวิจัย (ของผู้เสนอขอ) ที่เป็นความรู้ใหม่เป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการ	พอใช้	ดีมาก	พอใช้
8. สามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงหรือนำไปปฏิบัติได้	ดี	ดีมาก	ต้องปรับปรุง
9. จริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาการ	พบการละเมิด	ไม่พบการละเมิด	ไม่พบการละเมิด

ตำรา อยู่ในเกณฑ์

ผู้ประเมิน	ระดับ
คนที่ 1	พอใช้
คนที่ 2	ดีมาก
คนที่ 3	ต้องปรับปรุง

สรุปความเห็นของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1

- บทที่ 1 ปกติตำราจะมีการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา สังเกต ตั้งแต่บทที่ 1 เป็นต้นไป ไม่มีการอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหา ทำให้ไม่ทราบว่างานของใครมาบ้าง เข้าข่ายผิดจริยธรรม
- บทที่ 1 ควรปูพื้นความเข้าใจประเภทของธุรกิจการท่องเที่ยวก่อนแล้วจึงเชื่อมโยงมายังธุรกิจ tour operator
- บทที่ 2 ไม่มีอ้างอิงในเนื้อหา มีหลายหัวข้อจำเป็นต้องมีการอ้างอิง เช่น การแบ่งประเภทธุรกิจ หรือ แนวทางปฏิบัติต่างๆ เพราะเป็นหลักการ หน้า 51 case study เป็น case อย่างไร
- บทที่ 4 ความสำคัญของบทนี้ไม่ชัดเจน เกี่ยวข้องอะไรกับ travel company บ้าง ขาดการวิเคราะห์ว่าธุรกิจโรงแรมมีบทบาท/สัมพันธ์อย่างไรกับ บ.ทัวร์
- บทที่ 5 ควรระบุเหตุผลที่ลูกค้าจะติดต่อเช่ารถ โดยผ่าน travel company และเนื้อหายังไม่สะท้อน ความสัมพันธ์กับ travel company
- บทที่ 6 ไม่ได้วิเคราะห์ว่า package tour ดำเนินการอย่างไรบ้างในการจัดทำ package ขาย ใครดำเนินการใน บ. Travel company
- เนื่องจากเป็นตำราที่ใช้ขอตำแหน่งรองศาสตราจารย์ ผู้เขียนควรแสดงความเชี่ยวชาญ การเขียนตำราให้มากกว่านี้ เช่น มีการวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ในธุรกิจนี้ มีการสังเคราะห์ให้ได้ประเด็นใหม่ ๆ มีการนำเสนอผลงานวิจัยมาประกอบเชื่อมโยงเอง ควรมีผลงานวิจัยของตนเองสอดแทรกด้วย
- ยังขาดความลุ่มลึกในการสร้างเนื้อหาใหม่

ทิศทางการศึกษาหรือวิจัยตามประกาศ ก.พ.อ.(ฉบับที่ 6)พ.ศ.2555 (กรณีใดกรณีหนึ่ง)

- ☐ 1. สอดคล้องกับศักยภาพหรือทรัพยากรของแต่ละพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ
- ☐ 2. เพื่อให้รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก
- ☐ 3. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ☐ 4. พัฒนาและส่งเสริมชุมชนหรือสังคมให้มีความเข้มแข็ง
- ☒ 5. ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ แต่ยังขาดความลุ่มลึก

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2

.....ไม่มี.....
.....
.....

ทิศทางการศึกษาหรือวิจัยตามประกาศ ก.พ.อ.(ฉบับที่ 6)พ.ศ.2555 (กรณีใดกรณีหนึ่ง)

- ☐ 1. สอดคล้องกับศักยภาพหรือทรัพยากรของแต่ละพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ
- ☐ 2. เพื่อให้รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก
- ☐ 3. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ☐ 4. พัฒนาและส่งเสริมชุมชนหรือสังคมให้มีความเข้มแข็ง
- ☒ 5. ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3

- ต้องปรับปรุงความสมบูรณ์และความถูกต้องของเนื้อหาในแทบทุกบท
- เนื้อหาวิชาการไม่ทันสมัย ควรเพิ่มตัวอย่างของประเทศไทย ส่วนมากใช้ข้อมูลและตัวอย่างของต่างประเทศ
- แนวคิด ควรนำเสนอและการสังเคราะห์ไม่ชัดเจนและไม่เห็นประโยชน์ต่อผู้เรียน
- (รายละเอียดความเห็นเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ)
-

ทิศทางการศึกษาหรือวิจัยตามประกาศ ก.พ.อ.(ฉบับที่ 6)พ.ศ.2555 (กรณีใดกรณีหนึ่ง)

- ☐ 1. สอดคล้องกับศักยภาพหรือทรัพยากรของแต่ละพื้นที่ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ
- ☐ 2. เพื่อให้รู้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก
- ☐ 3. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
- ☐ 4. พัฒนาและส่งเสริมชุมชนหรือสังคมให้มีความเข้มแข็ง
- ☒ 5. ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงวิชาการ แต่ยังขาดความลุ่มลึก

ความคิดเห็นต่อตำราชื่อ 819-201 Travel Agency And Tour Operator Business Management | มีดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ยังต้องปรับปรุงเรื่องความสมบูรณ์ และความถูกต้อง ในแทบทุกบท ขอยกตัวอย่างบทที่ 1,2 ดังนี้

บทที่ 1 Travel service business หรือตำราหลายเล่มเรียกว่า Tourism business มี 6 ประเภทได้แก่

Transportation, Accommodation, Food and Beverage, Tourist Attraction, Souvenir and Travel Agency

ต้องอธิบายความแตกต่างระหว่าง Tour operator และ Travel agency เพราะมีบทบาทและหน้าที่ต่างกัน

ส่วนการอธิบายประเภทของ Travel agency ก็ไม่ถูกต้อง และไม่สมบูรณ์ เนื้อหาที่สมบูรณ์แยกเป็น

1. Travel agency by type of service : Domestic, Incoming (Inbound), Outgoing (Outbound), Ticketing, Land Handling agency, On-line or OTA
2. Travel agency by management: Own management, Branch, Specialist ,GSA, Franchise,

Joint-venture

3. Travel agency by Customer market: 3.1. Leisure (holiday) market: Holiday shop, Call center

3.2. Business market : Travel management company (TMC), Commercial agency (Business travel agency /BTA), Implant agency (On-site agency)

ส่วนเนื้อหาบทที่ 2 ไม่ถูกต้องและสมบูรณ์ตามชื่อบท Travel Service Company as a Start-up ข้อมูลผิดพลาดเรื่อง

รูปแบบของธุรกิจ Business model in Thailand : proprietorship, limited partnership, ordinary

partnership, company limited ,public company limited, co-operative, state enterprises, small

company. ในตำราเล่มนี้พูดถึง ประเภทแรกและที่สอง ส่วน corporation ไม่ใช้คำนี้ในประเทศไทย ในปัจจุบัน

การค้าจะใช้คำว่า Company Limited .ส่วนรูปแบบธุรกิจประเภทอื่น Travel agency ไม่สามารถจดทะเบียนได้

ผู้เขียนไม่สามารถสร้างความเข้าใจความหมายของ Start-up ตามชื่อบทได้ ที่เขียนมาคือการจดทะเบียน travel

agency ในประเทศไทยเท่านั้น ไม่มีความเชื่อมโยงระหว่าง Start-up และ Travel agency

Travel Agency Business in Thailand 1.Company Setup(Legal registration), 2. Organization and Job

flow 3. Product and Marketing เนื้อหาในตำราเขียน ไม่ ครบถ้วนในภาพรวม เช่นขั้นตอน .Company Setup มี

รายละเอียดได้แก่ 1. Fund, location, name, logo, manpower 2.Register with Ministry of Commerce

,TAT 3.Membership with IATA , ATTA , TTAA , ITA 4.Business Contract with Suppliers and Client

2. เนื้อหาวิชาการไม่ทันสมัย ส่วนมากใช้มูลและตัวอย่างของต่างประเทศ ควรมีตัวอย่างและข้อมูลของประเทศไทยซึ่งบางอย่างมีลักษณะเฉพาะ เช่น 1. บทที่ 8 , topic :Forms of package tour arrangement page 166-

167 ในความเป็นจริง เฉพาะ Commercial Air Transport ถึงจะมี Hub and spoke concept, A circle trip concept and An open-jaw concept .

2. Normally package tour arrangement categorized by service as Full package , Half package, Free-stay package, stop over package . Categorized by service provider as : Tour operator package, travel agency package, airline package. Categorized by market : FIT or group , Ready-made tour or tailor made tour, collective package tour or incentive package tour or FAM package tour.

3. แนวคิดและการนำเสนอ รวมถึงการสังเคราะห์ ไม่ชัดเจน และไม่เห็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ตัวอย่างที่ต้องปรับปรุงใหม่ทั้งแนวคิด การเลือกเนื้อหา และการสังเคราะห์ คือ บท 7 Air Transportation Products

3.1. เนื้อหาไม่ตรงกับข้อบท เพราะที่พูดส่วนใหญ่ไม่ใช่สินค้าของสายการบิน แต่เป็นบริการของสายการบิน . In summary (page 159),” The basic of reservation and ticketing for airlines is a part of a product.....” ข้อมูลนี้ไม่ถูกต้อง เพราะไม่ใช่ airline product เช่นตัวเครื่องบิน อาหารที่เสิร์ฟผู้โดยสาร ห้องรับรองของสายการบิน(airline Lounge) แต่ The basic of reservation and ticketing for airlines เป็นความรู้และทักษะของพนักงานสายการบิน หรือพนักงานของ Ticketing agency ให้สามารถจองและออกตั๋วเครื่องบินได้ แต่การที่สายการบินมีพนักงานรับจองและออกตั๋วให้กับผู้โดยสาร นับเป็นบริการของสายการบิน ผู้เขียนควรอธิบายว่าในหนึ่งเที่ยวบิน ผู้โดยสารจะได้รับทั้งสินค้า และบริการจากสายการบิน

ผู้ประเมินแนะนำว่า บทนี้ ควรชื่อ Commercial Air Transport Business จะให้เนื้อหาที่ครอบคลุมทั้งส่วนที่เป็นบริการ และ สินค้าของสายการบินพาณิชย์ ไม่เข้าใจว่าผู้เขียนต้องการให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้เรียนไปทำงานด้านตัวเครื่องบินกับสายการบิน หรือ เอเยนต์ขายตั๋วหรือไม่ หรือต้องการให้ข้อมูลทั่วไปเรื่องการเดินทางโดยสายการบิน แก่ผู้เรียนเพื่อให้เข้าใจลักษณะการเดินทางด้วยสายการบิน รู้จักประเภทของการให้บริการของสายการบินแต่ละประเภท กฎ ข้อบังคับของตัว ระเบียบ กฎเกณฑ์ ของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ

3.2. เนื้อหาในบทนี้ เช่นการพูดเรื่อง ตัวย่อของเมือง สายการบิน สนามบิน ตัวย่อสกุลเงินตรา ควรพูดโดยสรุป ไม่ต้องลงรายละเอียด เพราะไม่จำเป็นต้องจำได้ ไม่เห็นประโยชน์ ถึงผู้เรียนไปทำงานด้านตัวเครื่องใส่ชื่อเต็มลงไป ระบบสำรองที่นั่งก็ขึ้นตัวย่อมาให้ ส่วนผู้โดยสารก็อ่านชื่อเต็มของเมือง หรือ สนามบินบนตัว

3.3. หัวข้อ Fare Types, Fare codes , Fare level identifier ไม่ใช้กับตลาดผู้โดยสารและ สายการบินที่บริการในเอเชีย ส่วนมากเป็นตลาดทวีปยุโรปและอเมริกา ควรอธิบายประเภทของราคาตัวเครื่องบินที่ให้บริการในประเทศไทย เปรียบเทียบหลักคิดเรื่องราคาตัวของสายการบิน Full service เช่น การบินไทย กับสายการบินต้นทุนต่ำ เช่นแอร์เอเชีย จะทันสมัยและ ผู้เรียนได้ประโยชน์ไม่ว่าจะไปทำงานด้านตัวเครื่องบิน หรือเป็นลูกค้าของสายการบิน

3.4.หัวข้อ 10 : Currency rules พุดเรื่อง NUC, IROE, Rounding up เพื่อให้เข้าใจหลักคิด แต่ปัจจุบันการคำนวณราคาตั๋วเครื่องบิน ระบบสำรองที่นั่งคิดราคาให้อัตโนมัติ (auto pricing) พร้อมปรับ Rounding up ในราคาตั๋วให้เลย ควรพุดเรื่องข้อกำหนดของตั๋ว เช่น Not valid before, Not valid after, refund, re-route, re-issue, re-validate ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญ และจำเป็นมากกว่า

ขอแนะนำให้ปรับเนื้อหาเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับผู้โดยสาร และพนักงานจอตัวในปัจจุบัน เช่น ตั๋วเครื่องบินใช้ชื่อ นามสกุล เป็นภาษาอังกฤษ ต้องสะกดตรงตามบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทาง สายการบินต้นทุนต่ำ ต้องใส่วัน เดือน ปีเกิด เบอร์โทรศัพท์มือถือ หรือ อีเมลล์ หนังสือเดินทางต้องมีอายุใช้งานมากกว่า 6 เดือนนับจากวันเดินทาง ผู้เยาว์เดินทางลำพัง (Un-accompany Minor : UM passenger) คือใคร จะเดินทางต้องทำอะไร เทียบบินล่าช้า เทียบบินยกเลิก สายการบินต้องรับผิดชอบอย่างไร ผู้โดยสารต้องทำอะไร เพื่อให้เนื้อหาทันสมัย และเป็นประโยชน์ทางวิชาการ

ไม่เข้าใจว่าผู้เขียนต้องการให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้เรียนไปทำงานด้านตั๋วเครื่องบินกับสายการบิน หรือ เอเยนต์ขายตั๋วใช่หรือไม่ หรือ ต้องการให้ข้อมูลทั่วไปเรื่องการเดินทางโดยสายการบิน แก่ผู้เรียนเพื่อให้เข้าใจลักษณะการเดินทางด้วยสายการบิน รู้จักประเภทของการให้บริการของสายการบินแต่ละประเภท กฎ ข้อบังคับของตั๋ว ระเบียบ กฎเกณฑ์ ของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางทางอากาศ

4. ผู้ประเมินขอชมเชยว่าผู้เขียนใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างดีมาก และเห็นความพยายามในการเขียนตำราเล่มนี้ แต่ผู้เขียนยังขาดความเข้าใจในภาพรวมของหลายบท ทำให้การนำเสนอเนื้อหาไม่ครบถ้วน และสมบูรณ์ เนื่องจากผู้ประเมินไม่เห็นคำอธิบายรายวิชานี้ จึงไม่ทราบชัดว่าเนื้อหา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่ผู้เรียน จะได้รับ หรือไม่

