

รูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และรองรับการพัฒนาประเทศ

ประกอบ คุณารักษ์¹ ธัญสินี เล่าสัสม² วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์³
สุรัชย์ สิกขามันติ⁴ และลัดดาวรรณ ทองใบ⁵

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงนโยบายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ฉายภาพให้เห็นความต้องการกำลังคนและแนวโน้มใน 5 - 10 ปีข้างหน้า 2) นำเสนอสัดส่วนการผลิตและอัตราการมีงานทำของบัณฑิต 3) นำเสนอบทบาทของรัฐในการสนับสนุน และ 4) นำเสนอรูปแบบและแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ข้อมูลที่ใช้ ประกอบด้วย 1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ รวบรวมจากผู้บริหาร/ผู้แทนสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ 9 คน ผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2 คน และผู้เชี่ยวชาญ/ผู้กำหนดนโยบาย 4 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และ 2) ข้อมูลเชิงปริมาณ รวบรวมจากตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร/ผู้แทนสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ 87 คน และผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 204 คน โดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนใหญ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีความต้องการบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นใน 5 - 10 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2560 - 2569) โดยเฉพาะผู้มีความสามารถด้านวิชาชีพการท่องเที่ยว การแก้ปัญหา การใช้ภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ การใช้คอมพิวเตอร์ และมีใจรักงานบริการ 2) บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 - 2557 เพิ่มขึ้นและลดลงแตกต่างกันในแต่ละสถาบัน และร้อยละการมีงานทำในปีการศึกษา 2554 - 2558 อยู่ระหว่าง 20 - 100 3) รัฐควรมีแผนผลิตบัณฑิตเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นแนวทางในการผลิตให้ตรงตามความต้องการ และรองรับตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้นใน 5-10 ปีข้างหน้า รวมทั้งสนับสนุน

¹ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อีเมล : pragob@eau.ac.th โทร : 08 1942 6533

² อาจารย์ ดร. ประจำสำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อีเมล : thanyasinee.lao@stou.ac.th โทร : 08 1457 6521

³ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อีเมล : weerawat@eau.ac.th โทร : 08 1376 8477

⁴ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อีเมล : surachais@eau.ac.th โทร : 08 1621 8740

⁵ อาจารย์ ประจำสาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย อีเมล : laddawarn@eau.ac.th โทร : 08 7790 2662

การบริหารจัดการ งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากร และ 4) รูปแบบและแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษามี 2 องค์ประกอบ คือ 4.1) บทบาทของรัฐครอบคลุมการบริหารจัดการ งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากร และ 4.2) บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาครอบคลุมการบริหารวิชาการ การบริหารทั่วไป งบประมาณ สนับสนุนอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และการพัฒนาอาจารย์และบุคลากร

คำสำคัญ : 1. การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2. การผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3. การท่องเที่ยว

Model and guidelines for management of tourism program at a higher education level for the production of qualified human resources in accordance with the labor market demands and national development

Pragob Kunarak⁶ , Thanyasinee Laosum⁷ , Weerawat Authairath⁸ ,

Surachai Sikkhabundit⁹ and Laddawan Thongbai¹⁰

Abstract

This policy research was aimed to: 1) identify manpower needs and trends in the next 5 - 10 years, 2) present the production and employment rate of university graduates, 3) propose the government's supporting role, and 4) propose a model and guideline for developing the management of tourism programs of both public and private higher education institutions. Data were drawn from 2 sources. The qualitative data were collected from 3 key informant groups- 9 executives/representatives of the selected institutions, 2 representatives of the tourism industry, and 4 selected experts and policy makers in the area. Semi-structured interview and content analysis were used for data analysis. Questionnaire was used to collect quantitative data from 87 representatives of institutions offering the tourism program, and 204 representatives of the tourism industry. Mean and standard deviation were calculated for the analysis of the quantitative data. Findings were as follows.

⁶ Associate Professor, Program in Educational Administration and Leadership for Change and Program in Educational Administration, Graduate School, Eastern Asia University, Pathum Tani, Thailand. Email address: pragob@eau.ac.th
Tel: 08 1942 6533

⁷ Dr., Office of Registration, Records and Evaluation, Sukhothai Thammathirat Open University, Bangkok, Thailand.
Email address: thanyasinee.lao@stou.ac.th Tel: 08 1457 6521

⁸ Associate Professor Dr. Program in Educational Administration and Leadership for Change and Program in Educational Administration, Graduate School, Eastern Asia University, Pathum Tani, Thailand. Email address: weerawat@eau.ac.th
Tel: 08 1376 8477

⁹ Associate Professor, Dr. Program in Educational Administration and Leadership for Change and Program in Educational Administration, Graduate School, Eastern Asia University, Pathum Tani, Thailand. Email address: surachais@eau.ac.th
Tel: 08 1621 8740

¹⁰ Tourism Major, Bachelor of Arts Program, Eastern Asia University, Pathum Tani, Thailand. Email address: laddawarn@eau.ac.th Tel: 08 7790 2662

1) The majority of the tourism industry was increasingly in need of tourism personnel within the next 5-10 years (2017 - 2021), especially those who were competent in tourism profession, capable of problem-solving ability, proficient in English and other languages, computer literate, and service-minded. 2) The number of graduates during 2010 - 2014 varied among institutions. The employment rate during 2011 - 2015 academic years ranged from 20 to 100%. 3) The government should formulate a 5 - 10 years (2017 - 2026) production plan, including managerial, financial and personnel supports. 4) A resulting model and appropriate guidelines for management of tourism program in higher education comprised 2 components. 4.1 The government roles encompassed management, budget and personnel development. 4.2 The higher education institutions' roles encompassed academic management, general management, budget support for instructors, staff, and students and professional development for instructors and staff.

Keywords: 1. Higher education programing 2. Human resource development 3. Tourism

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่สร้างรายได้เป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจเกี่ยวเนื่องกัน เช่น โรงแรม ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง อันก่อให้เกิดการลงทุน การจ้างงาน และการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น (Department of Tourism, 2015) อย่างไรก็ตาม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศยังประสบปัญหาที่ต้องเร่งพัฒนา เช่น ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับต่ำ การท่องเที่ยวมีภาพลักษณ์ด้านลบ บุคลากรการท่องเที่ยวต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ขาดข้อมูลเพื่อการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยว การเพิ่มคุณภาพการบริการแหล่งท่องเที่ยว (Ministry of Tourism & Sports, 2015) ดังนั้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและเร่งพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรการท่องเที่ยวของประเทศให้อยู่ในระดับสากล ทัดเทียม และแข่งขันกับนานาประเทศได้ จึงควรวางแผนผลิตบัณฑิตสาขาขาดแคลน โดยเฉพาะสาขาการท่องเที่ยว ให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการ (Nangklaphivat, 2014; Tunyawasinphong, 2014; Yeampeth, 2014)

อนึ่ง ทรัพยากรมนุษย์ในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน นับว่ายังไม่เพียงพอกับความต้องการ จึงเป็นประเด็นที่ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการผลิตบัณฑิตและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพขั้นสูงทั้งด้านวิชาชีพ ภาษา และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับความต้องการของตลาดแรงงาน จึงได้กำหนดเป้าหมายหลักในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) 2 ประการ คือ 1) มุ่งยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ และมีสมรรถภาพสากล สามารถเรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคม และปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต และ 2) มุ่งพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่น (Office of the Higher Education Commission, 2007) ซึ่งการยกระดับคุณภาพและพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และการศึกษา เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับประเทศ โดยเฉพาะการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ

ดังนั้น การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนสาขาการท่องเที่ยว ที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและรองรับการพัฒนาประเทศ จึงมีความสำคัญที่ต้องเร่งพัฒนาความร่วมมือในด้านการศึกษาของหน่วยงานภาคเอกชนและภาครัฐ ในการพัฒนาองค์ประกอบใหม่ เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาเกี่ยวกับการจัดการศึกษา สัดส่วนการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ การกำหนดโควตารับเข้าศึกษาในแต่ละพื้นที่ ดัชนีชี้วัดคุณภาพ และการจัดการสถาบันอุดมศึกษาในการผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ให้มีฐานความรู้และสมรรถภาพที่ช่วยให้อยู่ในตลาดแรงงานได้เป็นอย่างดี ทั้งด้านการอยู่ร่วมกันในสังคม การสร้างสรรค์ ความรู้เชิงปฏิบัติ และความรู้พื้นฐานทั้งทางโลก ปรัชญา และสังคม (Office of the Higher Education Commission, 2007)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อฉายภาพให้เห็นความต้องการกำลังคนในระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการใน 5 - 10 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2560 - 2569)

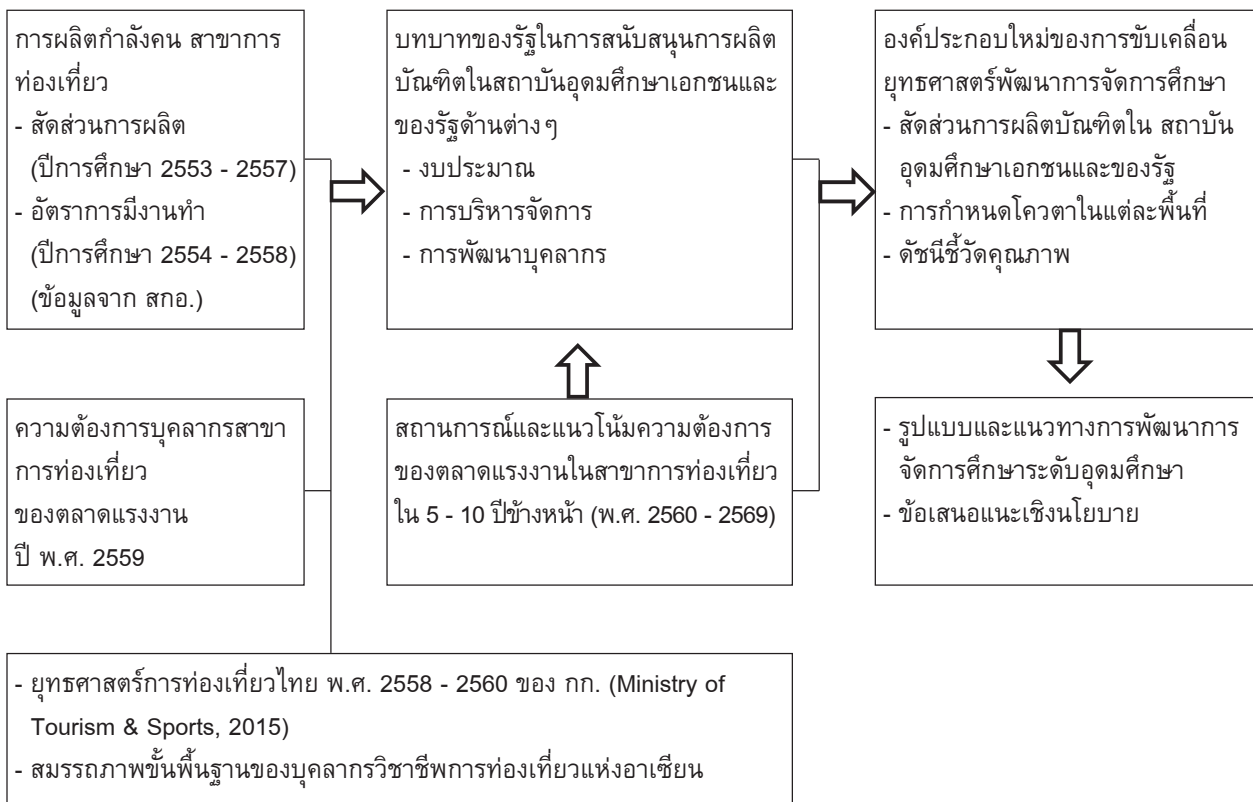
2. เพื่อนำเสนอสัดส่วนการผลิต อัตราการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ

3. เพื่อนำเสนอบทบาทของรัฐในการสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐในการผลิตบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ให้สนองตอบความต้องการของตลาดแรงงานและรองรับการพัฒนาในระดับประเทศ

4. เพื่อนำเสนอรูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และรองรับการพัฒนาในระดับประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาประเด็นการผลิตกำลังคนสาขาการท่องเที่ยว ระหว่างปีการศึกษา พ.ศ. 2554 - 2558 (สัดส่วนการผลิต และอัตราการมีงานทำ) ความต้องการบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวปี พ.ศ. 2559 ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2558 - 2560 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (กก.) สมรรถภาพขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน สถานการณ์และแนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงานสาขาการท่องเที่ยว ใน 5 - 10 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2560 - 2569) ตลอดจนบทบาทของรัฐในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ เพื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาสร้างรูปแบบและกำหนดแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการกำลังคนระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว และแนวโน้มความต้องการใน 5 - 10 ปีข้างหน้า โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาสร้างแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ แบบสอบถาม มีลักษณะแบบเติมคำ แบบตรวจสอบรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ รวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร/ผู้แทนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ และผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และนำข้อมูลมาสรุปรวมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. ศึกษาสัดส่วนการผลิต อัตราการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ โดยรวบรวมจำนวนบัณฑิตในปีการศึกษา 2553 - 2557 และร้อยละการมีงานทำในปีการศึกษา 2554 - 2558 จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และนำข้อมูลมาสรุปผลรวมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. ศึกษาบทบาทของภาครัฐในการสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ในการผลิตบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวให้สนองตอบความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้กำหนดนโยบาย จากสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.) สกอ. และ กก.

4. จากการสัมภาษณ์เชิงลึก และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 1 ถึง 3 ทำให้ได้รูปแบบและแนวทางเบื้องต้น (initiated model) เกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพื่อผลิตกำลังคนที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและรองรับการพัฒนาประเทศเป็นอย่างไร

5. พัฒนารูปแบบ โดยวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการ ขั้นตอนที่ 1 ถึง 3 แล้วจัดทำร่างรูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว เพื่อผลิตกำลังคนที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และรองรับการพัฒนาประเทศในรูปของรูปแบบที่เหมาะสม (appropriated model)

การรวบรวมข้อมูลมี 2 ส่วน คือ 1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ และ 2) ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้ระยะเวลาดังแต่ เดือน ตุลาคม 2559 - กุมภาพันธ์ 2560 รวม 4 เดือน มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลัก/ตัวอย่าง

ข้อมูลเชิงคุณภาพ รวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่เลือกแบบเจาะจง คือ 1) ผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการเรียนการสอนสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 4 แห่ง รวม 4 คน และผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 4 แห่ง รวม 5 คน 2) ผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 2 แห่ง รวม 2 คน และ 3) ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้กำหนดนโยบายในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา จาก สกศ. สกอ. และ กก. รวม 4 คน

ข้อมูลเชิงปริมาณ รวบรวมจากตัวอย่าง คือ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร/ผู้แทนสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 6 แห่ง รวม 48 คน และสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 7 แห่ง รวม 39 คน ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดังนี้ 1) สุ่มสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ที่เปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี (ภาคภาษาไทย) สาขาการท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัด ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย 13 แห่ง ประกอบด้วย สถาบัน

อุดมศึกษาเอกชน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 33 และสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 11
2) สุ่มผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาที่สุ่มได้ในขั้นที่ 1) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย และ 3) ใช้ผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาตามที่สุ่มได้ในขั้นที่ 2) และกลุ่มที่ 2 ผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว 31 แห่ง รวม 204 คน ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดังนี้ 1) สุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จำแนกตามจังหวัดด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย 31 แห่ง 2) สุ่มผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่สุ่มได้ในขั้นที่ 1) ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย และ 3) ใช้ผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามที่สุ่มได้ในขั้นที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลเชิงคุณภาพ รวบรวมด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง 3 ฉบับ คือ 1) สำหรับผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ 2) สำหรับผู้บริหารอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ 3) สำหรับผู้เชี่ยวชาญ/ผู้กำหนดนโยบายในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลการตรวจสอบความตรง (validity) โดยใช้เทคนิค Index of Item Objective (IOC) พบว่า ข้อคำถามทั้ง 3 ฉบับ มีค่าระหว่าง .67 - 1.00 มากกว่า .50 ทุกข้อ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

ข้อมูลเชิงปริมาณ รวบรวมด้วยแบบสอบถาม 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ มี 5 ตอน ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล การผลิตบัณฑิตและความต้องการกำลังคน งบประมาณสนับสนุนเพื่อจัดการศึกษา การพัฒนาบุคลากร และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม และ ฉบับที่ 2 สำหรับผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มี 6 ตอน ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล 2) ความต้องการบุคลากรของสถานประกอบการ 3) คุณลักษณะของบุคลากรที่สถานประกอบการต้องการ 4) สมรรถภาพด้านการปฏิบัติงาน 5) ความต้องการบุคลากรของผู้ประกอบการ และ 6) ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ผลการตรวจสอบความตรงโดยใช้เทคนิค IOC พบว่า ข้อคำถามทั้ง 2 ฉบับ มีค่าระหว่าง .57 - 1.00 มากกว่า .50 ทุกข้อ (Rovinelli & Hambleton, 1977) สำหรับการหาค่าความเที่ยง (reliability) ใช้วิธีการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha method) พบว่า แบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .80 และ .86 ตามลำดับ แสดงว่า แบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับ มีคุณภาพในด้านความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดี (George & Mallery, 2010)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความต้องการกำลังคนในระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการใน 5 - 10 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2560 - 2569)

1.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สรุปเป็น 6 ประเด็น ดังนี้
ประเด็นที่ 1 ความต้องการใช้บุคลากร สถานประกอบการหลายแห่งต้องการบุคลากรที่จบการศึกษาสาขาการท่องเที่ยวโดยตรง เพราะมีความรู้และประสบการณ์ ทำให้เรียนรู้และต่อยอดงานได้ดี แต่บางแห่งเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องจบการศึกษาสาขาการท่องเที่ยว แต่ขอให้มีความรู้ภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ ที่ดี ก็ทำงานได้ **ประเด็นที่ 2**

ความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะของบุคลากร สถานประกอบการต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะค่อนข้างน้อย แต่ต้องการผู้มีทักษะภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ ที่ดีจำนวนมาก **ประเด็นที่ 3** จำนวนบุคลากรในสถานประกอบการ มีเพียงพอ **ประเด็นที่ 4** การสรรหาบุคลากรเพื่อมา ปฏิบัติงานค่อนข้างง่าย แต่ผู้มีประสบการณ์และทักษะภาษาอังกฤษดีมีน้อย และหายาก **ประเด็นที่ 5** การ สรรหาบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวใน 5 - 10 ปีข้างหน้า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนี้ 1) ด้านวิชาการและวิชาชีพ คือ มีความรู้รอบตัว แหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทย ส่วนด้านวิชาชีพควรมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ 2) การแก้ปัญหา 3) ภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ 4) คอมพิวเตอร์ และ 5) มีใจรักงานบริการ และ **ประเด็นที่ 6** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับบุคลากรการท่องเที่ยว มีดังนี้ 1) มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยว 2) มีทักษะการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และ 3) มีความมุ่งมั่นและความอดทน

1.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่ผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว สรุปเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ **ประเด็นที่ 1** การบริหารจัดการ มี 6 ประเด็นย่อย คือ 1) การผลิตบัณฑิต ปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาผลิตบัณฑิตประมาณ 30 - 60 คน/ปี และสำเร็จการศึกษาประมาณ 30 - 45 คน/ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพตรงสาขา เช่น ธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และในอนาคตการผลิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เล็กน้อย 2) ความร่วมมือในการผลิตบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษาควรทำความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ และ ทำวิจัยเพื่อพัฒนาศาสตร์การท่องเที่ยว เช่น สถาบันการศึกษา สายการบิน โรงแรม 3) การกำหนดโควตา การผลิตบัณฑิต ไม่ควรกำหนด เพราะเป็นสาขาที่มีความต้องการสูง 4) สมรรถภาพบัณฑิตที่จำเป็นมีดังนี้ 4.1) ความรู้ในศาสตร์และความรู้รอบตัว 4.2) ทักษะเฉพาะ ได้แก่ การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม การเป็น ผู้นำและผู้ตาม การติดต่อสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้จากสถานการณ์จริง และการใช้ภาษา เช่น อังกฤษ มาลายู จีน และ 4.3) คุณลักษณะส่วนตัว เช่น มีคุณธรรมจริยธรรม รักงานบริการ อดทน กระตือรือร้น 5) ความต้องการกำลังคนใน 5 - 10 ปีข้างหน้า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และ 6) การกำหนดโควตา การผลิตบัณฑิตในแต่ละพื้นที่ ไม่ควรกำหนด ควรให้เป็นไปตามภูมิศาสตร์ **ประเด็นที่ 2** งบประมาณ รัฐบาล ควรสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงอาคาร สถานที่ และห้องปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการผลิตบัณฑิต **ประเด็นที่ 3** การพัฒนาบุคลากร คณาจารย์ และบุคลากร ควรได้รับการพัฒนา 4 ด้าน คือ 1) ความรู้ที่จำเป็นในวิชาชีพ 2) ทักษะที่จำเป็น เช่น ภาษาอังกฤษ 3) คุณลักษณะส่วนบุคคล และ 4) มีการฝึกปฏิบัติจริง รวมทั้ง ควรเพิ่มขีดความสามารถให้กับอาจารย์ 5 ด้าน คือ 1) ภาษา เช่น อังกฤษ จีน มาลายู 2) การวิจัย 3) การเข้าสังคม 4) มีใบประกอบวิชาชีพภาคคุเทศก์ และ 5) มีประสบการณ์ทำงานใน สถานประกอบการท่องเที่ยว ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน 2 ด้าน คือ 1) ภาษา เช่น อังกฤษ จีน มาลายู และ 2) การเข้าสังคม และ **ประเด็นที่ 4** ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม สถาบันอุดมศึกษาควรจัดกิจกรรม เสริมหลักสูตรให้กับบัณฑิต เช่น เตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษ จัดกิจกรรมศึกษาดูงานในต่างประเทศ

1.3 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ที่ผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว สรุปเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ **ประเด็นที่ 1** การบริหารจัดการ มี 6 ประเด็นย่อย คือ 1) การผลิตบัณฑิต ในแต่ละปี มีจำนวนมากน้อยแตกต่างกันตามสถาบัน ประมาณ 30 - 100 คน สำเร็จการศึกษา ร้อยละ 80 - 100 และ ในอนาคตการผลิตบัณฑิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะหลักสูตรบริหารธุรกิจที่เน้นการท่องเที่ยว 2) ความร่วมมือ ในการผลิตบัณฑิต สถาบันอุดมศึกษาควรทำความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรม/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อสร้างเครือข่าย ดังนี้ 2.1) จัดทำหลักสูตร 2.2) ผลิตบัณฑิต 2.3) บริหารหลักสูตร 2.4) ทำสหกิจศึกษา 2.5) พัฒนานิสิตนักศึกษา 2.6) ทำวิจัย และ 2.7) ทำความร่วมมือทางวิชาการ 3) การกำหนดโควตาการผลิตบัณฑิตไม่ควรกำหนด แต่ถ้าจำเป็นควรกำหนดในสัดส่วนกว้างๆ 4) สมรรถภาพ ที่สำคัญมีดังนี้ 4.1) การเป็นนักอ่าน 4.2) การเข้าสังคม 4.3) มีคุณธรรมจริยธรรม 4.4) มีความรู้ควบคู่กับการฝึกปฏิบัติ 4.5) รักษานบริการ 4.6) มีบุคลิกภาพที่ดี 4.7) รู้เทคนิคต่างๆ ที่จำเป็น 4.8) มีวินัย 4.9) มีคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 4.10) Motorcycle Skills Test (MST) และ 4.11) มีทักษะด้านภาษาต่างประเทศ 5) ความต้องการกำลังคนใน 5 - 10 ปีข้างหน้า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการท่องเที่ยวด้านศิลปวัฒนธรรม และ 6) การกำหนดโควตาการผลิตบัณฑิตในแต่ละพื้นที่ ควรมี แต่อาจมีข้อจำกัด เนื่องจากมีนิสิตนักศึกษาจำนวนมากที่ต้องการศึกษาต่อสาขาการท่องเที่ยวจริงๆ แต่สถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถรับเข้าทั้งหมด ดังนั้นจึงมีบางส่วนไม่มีโอกาสศึกษาต่อในสาขาที่ต้องการ **ประเด็นที่ 2** งบประมาณ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐค่อนข้างให้การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรเพียงพอ ได้แก่ 1) การพัฒนาอาจารย์และบุคลากร เช่น ศึกษาต่อ อบรม/สัมมนา ศึกษาดูงาน 2)สวัสดิการต่างๆ แก่บุคลากร เช่น ค่ารักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ 3) ทุนวิจัย และ 4) สนับสนุนการศึกษาดูงานนอกสถานที่ให้กับบัณฑิต **ประเด็นที่ 3** การพัฒนาบุคลากร ควรเพิ่มขีดความสามารถให้กับอาจารย์ดังนี้ 1) Economic Perspective 2) Social Perspective 3) ภาษาต่างประเทศ 4) การบริหารจัดการแบบยั่งยืน 5) การวิจัย 6) การศึกษาต่อระดับปริญญาเอก และ 7) การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนควรเน้นทักษะภาษาต่างประเทศ และ**ประเด็นที่ 4** ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมมีดังนี้ 1) กระทรวงศึกษาธิการควรหารือกับกระทรวงการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อวางแผนผลิตกำลังคน 2) จัดการเรียนการสอนที่เน้นทฤษฎีควบคู่กับฝึกปฏิบัติ 3) ฝึกประสบการณ์ให้กับนิสิตนักศึกษาทุกชั้นปี 4) พัฒนาทักษะทางภาษา โดยเฉพาะภาษาไทย อังกฤษ และฝรั่งเศส 5) รัฐควรสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษา ที่มีความเข้มแข็งในด้านต่างๆ เช่น อาจารย์ สิ่งอำนวยความสะดวก (อาคาร สถานที่) ห้องฝึกปฏิบัติการ และ 6) รัฐควรขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยว โดยจัดกลุ่มยุทธศาสตร์ เช่น การศึกษาระดับสูง การวิจัยเพื่อพัฒนาศาสตร์ต่างๆ

1.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาด้วยแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา โดยภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและรองรับการพัฒนาประเทศอยู่ในระดับมากทั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ($\bar{X} = 3.74$, $SD = .45$) และ ($\bar{X} = 3.71$, $SD = .38$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการผลิตบัณฑิตและความต้องการกำลังคน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ($\bar{X} = 3.85$, $SD = .46$) และ ($\bar{X} = 3.81$, $SD = .36$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการผลิตบัณฑิตและความต้องการกำลังคน ความร่วมมือในการผลิตบัณฑิตและการกำหนดโควตาในการผลิตบัณฑิต และสมรรถภาพของบัณฑิต พบว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD = .59$) ($\bar{X} = 3.54$, $SD = .80$) และ ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .48$) ตามลำดับ ส่วนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.76$, $SD = .58$) ($\bar{X} = 3.51$, $SD = .92$) และ ($\bar{X} = 3.88$, $SD = .35$) ตามลำดับ ด้านงบประมาณสนับสนุนเพื่อจัดการศึกษา โดยภาพรวม สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.68$, $SD = .64$) ส่วนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, $SD = .52$) เมื่อพิจารณาการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิตนักศึกษา พบว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, $SD = .65$) ($\bar{X} = 3.62$, $SD = .77$) และ ($\bar{X} = 3.75$, $SD = .72$) ตามลำดับ ส่วนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาอาจารย์ และนิสิตนักศึกษา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = .60$) และ ($\bar{X} = 3.50$, $SD = .58$) ตามลำดับ ส่วนการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = .67$) ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ($\bar{X} = 3.67$, $SD = .47$) และ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = .45$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการพัฒนาอาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน การเพิ่มขีดความสามารถให้อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า สถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD = .51$) ($\bar{X} = 3.56$, $SD = .50$) ($\bar{X} = 3.64$, $SD = .55$) และ ($\bar{X} = 3.61$, $SD = .77$) ตามลำดับ ส่วนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 3.78$, $SD = .48$) ($\bar{X} = 3.66$, $SD = .54$) ($\bar{X} = 3.84$, $SD = .62$) และ ($\bar{X} = 3.79$, $SD = .65$) ตามลำดับ และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม มีดังนี้ 1) การบริหารจัดการ สถาบันอุดมศึกษาควร 1.1) ปฏิรูประบบการบริการจัดการให้รวดเร็วและคล่องตัว โดยลดขั้นตอนปฏิบัติงาน 1.2) จัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มทักษะเฉพาะด้านให้อาจารย์และบุคลากร 1.3) กำหนดภาระงานของอาจารย์ให้เหมาะสม เช่น การสอน การวิจัย และ 1.4) ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ 2) งบประมาณ สถาบันอุดมศึกษาควรจัดสรรมากขึ้นโดย 2.1) ส่งอาจารย์และบุคลากรเข้าอบรม/ศึกษาดูงาน 2.2) ซื่ออุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการ 2.3) จัดสรรห้องฝึกปฏิบัติการ 2.4) พัฒนาภาษาต่างประเทศให้อาจารย์และบุคลากร 2.5) ให้ทุนศึกษาต่อ 2.6) ให้ทุนนิสิตนักศึกษาที่เรียนดี และ 2.7) เปิดโอกาสให้อาจารย์ทำวิจัยนอกกรอบที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด และสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอ 3) พัฒนาบุคลากร สถาบันอุดมศึกษาควร 3.1) สนับสนุนอาจารย์และบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ให้ทุนศึกษาต่อ อบรม/ศึกษาดูงาน และ 3.2) จัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มากขึ้น และ 4) อื่นๆ สถาบันอุดมศึกษาควร 4.1) เพิ่มสวัสดิการรักษายาบาลให้อาจารย์และบุคลากร 4.2) พัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้นิสิตนักศึกษา 4.3) ส่งเสริมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้นิสิตนักศึกษา และ 4.4) พัฒนาการเรียนการสอนของอาจารย์ให้ทันสมัย

1.4.2 ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการผลิต

สถานประกอบการต้องการบุคลากรทั้งเพศหญิงและเพศชาย (ร้อยละ 68.63) เฉพาะเพศหญิง (ร้อยละ 21.57) และเฉพาะเพศชาย (ร้อยละ 9.80) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 78.92) รองลงมา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวส.) (ร้อยละ 17.65) และสูงกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 3.43) สาขาวิชาที่สถานประกอบการต้องการรับเข้าทำงานนอกเหนือจากสาขาการท่องเที่ยวมากที่สุดคือ สาขาโรงแรม (ร้อยละ 24.08) รองลงมา สาขาการตลาด (ร้อยละ 18.16) และสาขาคอมพิวเตอร์เพื่อการออกแบบ (ร้อยละ 16.53) เงินเดือนขั้นต้นที่สถานประกอบการต้องการจ้างมากที่สุดคือ 10,000 - 20,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 75.98) รองลงมา 5,000 - 10,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 12.75) และ 20,001 - 30,000 บาท/เดือน (ร้อยละ 7.35) และตำแหน่งงานบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สถานประกอบการต้องการใน 5 ถึง 10 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2560 - 2569) มากที่สุดคือฝ่ายขายและการตลาด (ร้อยละ 26.74) รองลงมาฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายผลิตสื่อ (ร้อยละ 21.30) และน้อยที่สุด ฝ่ายการรับรอง/ออกตั๋วเครื่องบิน (ร้อยละ 7.83)

ความคิดเห็นของผู้บริหาร/ผู้แทนธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิต โดยภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = .22$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้าน**คุณลักษณะของบุคลากรที่สถานประกอบการต้องการ** โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = .31$) เมื่อพิจารณาคุณธรรม/จริยธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ มนุษยสัมพันธ์และการทำงานเป็นหมู่คณะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม และอุปกรณ์สำนักงาน และความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .52$) ($\bar{X} = 4.26$, $SD = .65$) ($\bar{X} = 4.23$, $SD = .49$) ($\bar{X} = 4.19$, $SD = .46$) ($\bar{X} = 4.00$, $SD = .42$) และ ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .44$) ตามลำดับ ด้าน**สมรรถภาพด้านการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการต้องการ** โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .25$) เมื่อพิจารณาสมรรถภาพหลัก เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ดำเนินการตามระเบียบและปฏิบัติตามข้อบังคับของหน่วยงาน สมรรถภาพทั่วไป เช่น สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ได้เหมาะสม และสมรรถภาพเฉพาะตามหน้าที่ เช่น ออกแบบและเขียนรายการนำเที่ยวตลอดจนพัฒนาเส้นทางท่องเที่ยวใหม่ๆ ได้เหมาะสม ติดตามประสานงานลูกค้าตั้งแต่ต้นจนปิดการขาย พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, $SD = .41$) ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .30$) และ ($\bar{X} = 4.07$, $SD = .25$) ตามลำดับ ด้าน**ความต้องการบุคลากรของผู้ประกอบการ** โดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .39$) เมื่อพิจารณาการผลิตบัณฑิตด้านการท่องเที่ยว และการสรรหาและจำนวนบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, $SD = .59$) และ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = .43$) ตามลำดับ และข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม มีดังนี้ 1) คุณลักษณะของบุคลากรการท่องเที่ยวที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ มีความรู้ในการนำทัวร์แบบธรรมชาติและแบบศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งสามารถจัดสนทนาการได้ดี มีบุคลิกภาพที่ดี มั่นใจในตัวเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงความคิดเห็น กล้าเผชิญกับปัญหา มีสัมมาคารวะ ใฝ่รู้ ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีวินัย รับผิดชอบ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีเจตคติที่ดีต่อลูกค้าและทีมงาน 2) สมรรถภาพเพิ่มเติม คือ เรียนรู้เร็ว รอบรู้ ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ได้ รวมทั้งใช้งาน Photoshop และการออกแบบ Artwork ได้ และ 3) อื่นๆ คือ เน้นการฝึกปฏิบัติให้นักศึกษา และจัดการเรียนการสอนวิชาด้านการตลาดให้นักศึกษา

2. สัดส่วนการผลิต อัตราการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 - 2557 เพิ่มขึ้นและลดลงแตกต่างกันในแต่ละสถาบัน ส่วนร้อยละการมีงานทำในปีการศึกษา 2554 - 2558 มีค่าระหว่าง 20 - 100

3. บทบาทของรัฐในการสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ สรุปเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ **ประเด็นที่ 1** การสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาในการผลิตบัณฑิต มี 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ 1.1) การผลิตบัณฑิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น 1.2) การผลิตบัณฑิตต่อปีขึ้นอยู่กับสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง 1.3) สถาบันอุดมศึกษาควรทำความร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ เพื่อผลิตบัณฑิต 1.4) การกำหนดโควตาการผลิตบัณฑิต รัฐไม่กำหนดขึ้นอยู่กับสถาบันอุดมศึกษา 1.5) การสร้างสมรรถภาพของบัณฑิต ควรครอบคลุมกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) และสมรรถภาพหลักสาขาการท่องเที่ยว 1.6) ความต้องการกำลังคน มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และ 1.7) การสนับสนุนของรัฐในการบริหารจัดการมีดังนี้ กำหนดนโยบาย กำหนดเกณฑ์มาตรฐานสาขาการท่องเที่ยว และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านที่ 2 งบประมาณ 2.1) ทุนการศึกษา รัฐมีการสนับสนุน

ทุนการศึกษา แต่ยังไม่เพียงพอ 2.2) ทุนวิจัยของอาจารย์ รัฐมีการสนับสนุนทุนผ่านสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 2.3) ทุนการศึกษาดูงาน รัฐมีทุนในการศึกษาดูงาน ส่วนการผลิตผลงานวิชาการ ค่าตอบแทนวิทยากรหรืออาจารย์พิเศษ สวัสดิการสุขภาพหรือด้านอื่นๆ เป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา และด้านที่ 3 การพัฒนาบุคลากร รัฐมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาอาจารย์และบุคลากร แต่การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรเป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษา **ประเด็นที่ 2** ความต้องการบุคลากรของตลาดแรงงานในปัจจุบัน 1) บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีมีจำนวนมากเกินกว่าตำแหน่งงาน และ 2) บุคลากรมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ ไม่ควรผลิตเพิ่ม แต่ควรผลิตให้มีคุณภาพ และ**ประเด็นที่ 3** ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมมีดังนี้ 1) สถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ควรตรวจสอบความต้องการตลาดแรงงานจากกรมแรงงาน และนำมาจัดทำแผนการรับนิสิตนักศึกษา และ 2) รัฐควรวางแผนกำลังคน และให้ สกอ. สนับสนุนการผลิตบัณฑิต โดยจัดสรรงบประมาณให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งตามความพร้อมของสาขา

4. รูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว จากข้อมูลพื้นฐานเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่นำเสนอในข้อ 1 - 3 พอสังเขปสำหรับรูปแบบและแนวทางการพัฒนาการจัดการศึกษาเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 บทบาทของรัฐในการสนับสนุนการจัดการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ

- รัฐมีแผนผลิตบัณฑิต ให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการและรองรับตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้นใน 5 - 10 ปีข้างหน้า เพราะนักท่องเที่ยวจะมาประเทศไทย สูงถึง 20 ล้านคน (Nangklaphivat, 2014)

- วางแผนจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยกำหนดทิศทางและเป้าหมายการผลิตบัณฑิตให้กับสถาบันอุดมศึกษาอย่างชัดเจน

- ควบคุมการเปิดหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งให้ตรงตามความต้องการของประเทศและรองรับตลาดแรงงาน

- ควบคุม ติดตามการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ โดยปรับตัววงชี้ที่ใช้วัดคุณภาพ การศึกษาของบัณฑิต

2. ด้านงบประมาณ

- จัดสรรงบประมาณให้กับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และให้การสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อส่งเสริมการผลิตบัณฑิต

3. ด้านการพัฒนาบุคลากร

- จัดสรรงบประมาณให้กับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และให้การสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงอาคาร สถานที่ และห้องปฏิบัติการ

องค์ประกอบที่ 2 บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการสนับสนุนการจัดการศึกษามี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ

1.1 การบริหารวิชาการ

- เปิดหลักสูตร/ปรับปรุงหลักสูตรสาขาที่เชี่ยวชาญ โดยเน้นความรู้และทักษะดังนี้ 1) ด้านวิชาการและวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้รอบตัว แหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทย รวมทั้งความรู้พื้นฐานวิชาชีพเกี่ยวกับงานบริการ 2) ทักษะภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ 3) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ/โปรแกรมพื้นฐานเฉพาะการปฏิบัติงาน 4) การสื่อสาร 5) การเรียนรู้ด้วยตนเอง 6) การแก้ปัญหา 7) การทำงานเป็นทีม 8) การเป็นผู้นำและผู้ตาม 9) คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 10) บุคลิกภาพที่ดี 11) อดทน กระตือรือร้น 12) เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ 13) มีคุณธรรมจริยธรรมในวิชาชีพ และ 14) รักษานับบริการ

- ปิดหลักสูตรที่ไม่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน หรือองค์ความรู้ที่ล้าสมัยไม่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ

- มีแผนผลิตบัณฑิตตามความพร้อมของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง โดยเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ
- ทำความร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศและ/หรือต่างประเทศ เช่น สถาบันอุดมศึกษา สายการบิน ดังนี้ 1) พัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย 2) บริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ 3) กำหนดสมรรถภาพของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว 4) พัฒนาศาสตร์การท่องเที่ยว เช่น ทำวิจัย 5) พัฒนาทักษะความพร้อมในการทำงาน โดยทำสหกิจศึกษา และ 6) จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตตามกรอบ TQF และมีคุณสมบัติตามกรอบวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

- จัดการเรียนการสอนที่เน้นทฤษฎีควบคู่กับฝึกปฏิบัติในทุกชั้นปี เพื่อให้บัณฑิตนำความรู้ไปประยุกต์กับสถานการณ์จริง

- จัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อม/เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบัณฑิตก่อนสำเร็จการศึกษา โดยจัดกิจกรรมพัฒนาสมรรถภาพที่จำเป็น เช่น ภาษาต่างประเทศ ความเป็นผู้นำ และจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์

1.2 การบริหารทั่วไป

- สร้างเครือข่ายและทำความร่วมมือทางวิชาการ ในการพัฒนาอาจารย์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทุนแลกเปลี่ยนอาจารย์

- จัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนให้เพียงพอและมีสภาพพร้อมใช้งาน

- จัดหาแหล่งค้นคว้าให้เพียงพอ เช่น ตำรา งานวิจัย ฐานข้อมูลออนไลน์สำหรับสืบค้นทั้งในและต่างประเทศ

2. ด้านงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านต่างๆ ให้เพียงพอ ดังนี้

2.1 อาจารย์

- สนับสนุนการศึกษาต่อในประเทศ และ/หรือต่างประเทศ โดยเฉพาะสาขาที่ขาดแคลน
- สนับสนุนการศึกษาดูงานในประเทศ และ/หรือต่างประเทศ
- สนับสนุนการสร้างผลงานวิชาการ เช่น ตำรา งานวิจัย นำเสนอผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการในการประชุมวิชาการ

ประชุมวิชาการ

- สนับสนุนการเข้าร่วมอบรม ประชุม หรือสัมมนา โดยเน้นความรู้ที่จำเป็น รวมทั้งด้านทักษะภาษาต่างประเทศ

- จัดสรรสวัสดิการอย่างเหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพ ค่าเล่าเรียนบุตร เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

2.2 บุคลากร

- จัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในประเทศ
- จัดสรรงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรม ประชุม หรือสัมมนา
- จัดสรรสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพ ค่าเล่าเรียนบุตร เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

เลี้ยงชีพ

2.3 บัณฑิต

- จัดสรรทุนการศึกษาให้กับบัณฑิตที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับดีมาก

3. ด้านการพัฒนาบุคลากร

3.1 การพัฒนาอาจารย์

- สนับสนุนอาจารย์ให้ศึกษาต่อระดับปริญญาเอกในสาขาที่ขาดแคลน
- สนับสนุนให้อาจารย์เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น การทำวิจัย อบรม/สัมมนา สัมมนาวิชาการในต่างประเทศ

ต่างประเทศ

- สนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมอบรมหลักสูตรระยะสั้นเพื่อให้ทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ
- มีการพัฒนารูปแบบการสอนหรือวิธีการสอนใหม่ๆ ให้กับอาจารย์ โดยมุ่งหวังให้เกิดคุณภาพในการจัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน เช่น การเรียนการสอนแบบ Project Based Instruction

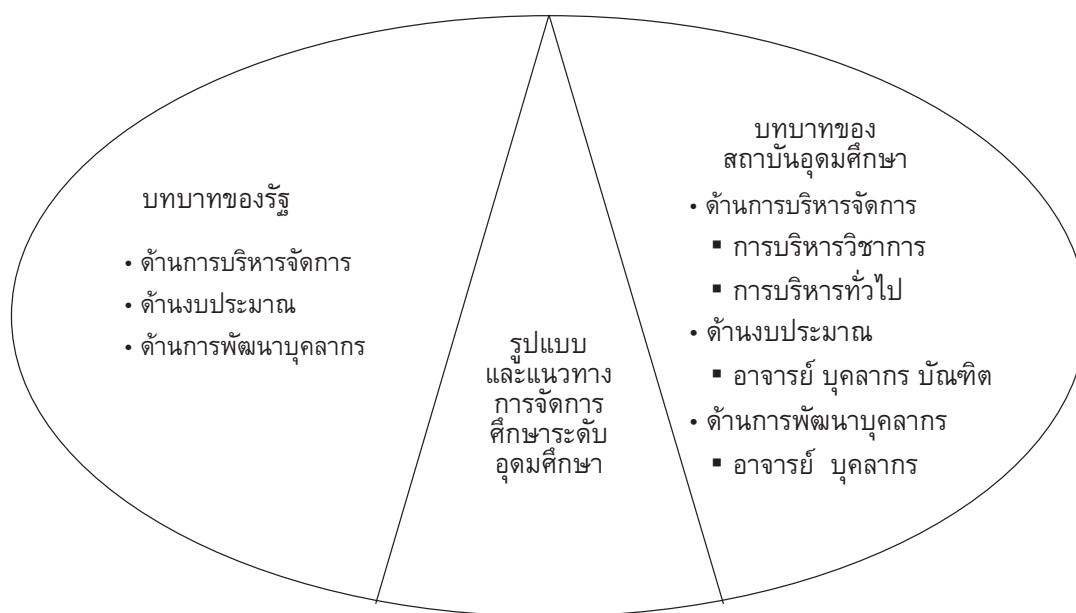
จัดการเรียนรู้แก่ผู้เรียน เช่น การเรียนการสอนแบบ Project Based Instruction

3.2 การพัฒนาบุคลากร

- เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในวิชาชีพ เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ที่จำเป็นของบุคลากร

เช่น สัมมนา ศึกษาดูงาน

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปเป็นแผนภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว
ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้สรุปผลการวิจัยประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ความต้องการกำลังคนในระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยวของตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการใน 5 - 10 ปีข้างหน้า พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการ/อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีแนวโน้มต้องการบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้มีความรู้และทักษะดังนี้ 1) ด้านวิชาการและวิชาชีพ คือ มีความรู้ รอบตัว แหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทย ส่วนด้านวิชาชีพมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ 2) ความสามารถในการแก้ปัญหา 3) ภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ 4) คอมพิวเตอร์ และ 5) มีใจรักงานบริการ ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ พบว่า โดยภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

2. สัดส่วนการผลิต อัตราการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 - 2557 เพิ่มขึ้นและลดลงแตกต่างกันในแต่ละสถาบัน และร้อยละการมีงานทำในปีการศึกษา 2554 - 2558 อยู่ระหว่าง 20 - 100

3. บทบาทของรัฐในการสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ พบว่า มีแผนการผลิตบัณฑิตเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของประเทศ และรองรับตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้นในอีก 5 - 10 ปีข้างหน้า รวมทั้งสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ งบประมาณ และการพัฒนาบุคลากร

4. รูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว มี 2 องค์ประกอบ คือ 1) บทบาทของรัฐ มี 3 ด้าน ได้แก่ 1.1) การบริหารจัดการ 1.2) งบประมาณ และ 1.3) การพัฒนาบุคลากร และ 2) บทบาทของสถาบันอุดมศึกษา มี 3 ด้าน ได้แก่ 2.1) การบริหารจัดการ ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการ

วิชาการกับการบริหารจัดการทั่วไป 2.2) การงบประมาณสนับสนุนอาจารย์ บุคลากร และบัณฑิต และ 2.3) การพัฒนาอาจารย์ และบุคลากร

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้อภิปรายผลการวิจัยประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความต้องการกำลังคนในระดับอุดมศึกษาของตลาดแรงงานสาขาการท่องเที่ยว และแนวโน้มความต้องการใน 5 - 10 ปีข้างหน้า พบว่า ส่วนใหญ่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีแนวโน้มต้องการบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับ Nangklaphivat (2014) พบว่า แผนกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน 2554 - 2558 คาดการณ์นักท่องเที่ยวที่จะมาประเทศไทยในปี 2558 ประมาณ 107.39 ล้านคน ขณะที่แนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวมาประเทศไทยในระยะ 3-5 ปีจากนี้ (พ.ศ. 2559 - 2562) จะเพิ่มสูงถึง 20 ล้านคน ดังนั้นความต้องการกำลังคนสาขาการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้มีความรู้ดังนี้ 1) ด้านวิชาการและวิชาชีพ คือ มีความรู้รอบตัว แหล่งท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมไทย ส่วนด้านวิชาชีพมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานบริการ 2) ความสามารถในการแก้ปัญหา 3) ภาษาอังกฤษ/ภาษาอื่นๆ 4) คอมพิวเตอร์ และ 5) มีใจรักงานบริการ สอดคล้องกับ Maitreesophon, Veranawin, and Unaromlert (2012) พบว่า สมรรถภาพหลักและสมรรถภาพทั่วไปของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งด้านที่ควรเร่งปรับปรุงคือ การสื่อสารภาษาอังกฤษ การทำงานในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือทางธุรกิจทั่วไปตามลำดับ

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของผู้บริหาร/ผู้แทนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ พบว่า โดยภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่า โดยภาพรวมทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก นั้นแสดงให้เห็นว่า สถาบันอุดมศึกษาควรมีการผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวให้มีสมรรถภาพตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการในระดับมาก

2. การวางแผนการผลิต อัตราการมีงานทำของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2553 - 2557 เพิ่มขึ้นและลดลงแตกต่างกันในแต่ละสถาบัน เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวโน้มจะสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศได้มาก และเป็นธุรกิจที่มีขนาดและมูลค่าการผลิตต่อปีสูงสุด (Office of Small and Medium Enterprise Promotion, 2014) และจากการศึกษาความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ การผลิตอาหาร และการท่องเที่ยวยังมีมาก ส่วนใหญ่เป็นแรงงานระดับปฏิบัติการ (Rittirong and Tadee, 2015) ส่วนร้อยละการมีงานทำในปีการศึกษา 2554 - 2558 พบว่า มีค่าระหว่าง 20 - 100 แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตที่มีงานทำในแต่ละสถาบันแตกต่างกัน บางสถาบันมีงานทำน้อย บางสถาบันมีงานทำร้อยละ 100 ดังนั้น เพื่อให้บัณฑิตมีงานทำมากที่สุด สถาบันอุดมศึกษาควรวางแผนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และในแต่ละปีไม่ควรผลิตมากเกินไป

3. บทบาทของรัฐในการสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ การกำหนดแผนผลิตบัณฑิตจะพิจารณาตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และ

แผนพัฒนาการศึกษา พ.ศ. 2560 - 2574 ซึ่งแนวโน้มบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวยังเป็นที่ต้องการของผู้ประกอบการ ดังนั้น การผลิตบัณฑิตในแต่ละปีควรขึ้นอยู่กับสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง รัฐไม่ควรกำหนดโควตาการผลิต แต่ควรให้ข้อมูลตำแหน่งงานที่จะรับกับสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม สถาบันอุดมศึกษาควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อผลิตบัณฑิตให้ตอบสนองความต้องการของประเทศ สอดคล้องกับ Polsaram, Devahastin Na Ayudhya, and Sriphetluang (2000) พบว่า กลยุทธ์การปฏิรูปการเรียนรู้ ควรเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน/การพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการจัดการศึกษาและผลิตบัณฑิต รวมทั้งจัดตั้งเครือข่ายทางการศึกษา นอกจากนี้ สถาบันอุดมศึกษาควรสร้างสมรรถภาพของบัณฑิตตามกรอบ TQF และสมรรถภาพหลักสาขาการท่องเที่ยว สอดคล้องกับ Office of the Higher Education Commission (2013) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับกรอบ TQF เพื่อพัฒนาคุณภาพบัณฑิตให้เทียบเคียงได้กับต่างประเทศ และสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายอุดมศึกษาระหว่างประเทศ 2) ด้านงบประมาณ พบว่า รัฐมีการสนับสนุนทุนการศึกษาสาขาการท่องเที่ยว แต่ยังไม่เพียงพอ ส่วนทุนวิจัยของอาจารย์ รัฐมีการสนับสนุนผ่านวช. และกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ 3) ด้านพัฒนาบุคลากร พบว่า รัฐมีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ส่วนการพัฒนาบุคลากรควรเป็นหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง

4. รูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว มี 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 บทบาทของรัฐ มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ ประกอบด้วย

- 1.1) รัฐกำหนดแผนการผลิตบัณฑิต เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิต
- 1.2) รัฐมีการวางแผนจัดการศึกษา เพื่อกำหนดทิศทางและเป้าหมายการผลิตบัณฑิตให้กับสถาบันอุดมศึกษา
- 1.3) รัฐมีการควบคุมการเปิดหลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาให้ตรงตามความต้องการของประเทศ สอดคล้องกับ Office of the Higher Education Commission (2013) กล่าวว่า สกอ. มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการผลิตกำลังคนระดับอุดมศึกษา โดยกำกับดูแลการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและรองรับการพัฒนาประเทศ 1.4) รัฐมีการควบคุม ติดตามการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ โดยปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตให้เหมาะสม สอดคล้องกับ Chalamwong (2012) พบว่า รัฐควรเร่งดำเนินการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานเพิ่มเติม เพื่อยกระดับฝีมือแรงงานไทยให้มีความพร้อมมากขึ้น โดยเฉพาะด้านภาษาและทักษะวิชาชีพ 2) รัฐมีการจัดสรรงบประมาณให้กับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และให้การสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อส่งเสริมการผลิตบัณฑิต และ 3) การพัฒนาบุคลากรรัฐ มีการจัดสรรงบประมาณให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และให้การสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ด้านการพัฒนาบุคลากร รวมถึงอาคาร สถานที่ และห้องปฏิบัติการ

องค์ประกอบที่ 2 บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาในการสนับสนุนการจัดการศึกษา มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 1.1) การบริหารวิชาการ ประกอบด้วย 1.1.1) สถาบันอุดมศึกษาเปิด/ปรับปรุงหลักสูตรสาขาที่เชี่ยวชาญที่ส่งเสริมการเรียนแบบบูรณาการ สอดคล้องกับ Deputy Minister of Education (2017) กล่าวถึงนโยบายอุดมศึกษาว่า ต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ 1.1.2) ปิดหลักสูตรที่ไม่ตรงตามความต้องการของประเทศ 1.1.3) สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำหนดแผนการผลิตบัณฑิต 1.1.4) สถาบันอุดมศึกษาทำความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อดำเนินการเปิด/พัฒนาหลักสูตร บริหารหลักสูตร กำหนดสมรรถภาพของบุคลากร ทำวิจัย ทำสหกิจศึกษา และจัดกิจกรรม

เพื่อพัฒนาบัณฑิต 1.1.5) หลักสูตรจัดการเรียนการสอน โดยเน้นทฤษฎีควบคู่กับฝึกปฏิบัติ สอดคล้องกับ Office of the Higher Education Commission (2007) กล่าวว่า หลักสูตรต้องปรับการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์และทักษะในการทำงาน และ 1.1.6) สถาบันอุดมศึกษาเร่งจัดกิจกรรมเพื่อเตรียมความพร้อม/เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบัณฑิต อาทิ การพัฒนาสมรรถภาพและทักษะที่จำเป็นในการทำงาน เช่น ภาษาต่างประเทศ สอดคล้องกับ Office of the Higher Education Commission (2013) สถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างบัณฑิตที่มีทักษะในการทำงาน ดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา วัฒนธรรม และภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ Yurarach (2013) พบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรเร่งปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมด้านการผลิตและการพัฒนาคุณภาพ เช่น ช่วยเหลือนิสิตนักศึกษาในการสมัครงานและเดินทางไปทำงานในประเทศกลุ่มอาเซียน การดำเนินการด้านสหกิจศึกษาโดยร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศอาเซียน ส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มอาเซียน

1.2) การบริหารทั่วไป 1.2.1) สถาบันอุดมศึกษา มีการสร้างเครือข่ายเพื่อพัฒนาอาจารย์กับสถาบันอุดมศึกษาต่างประเทศ สอดคล้องกับ Polsaram, Devahastin Na Ayudhya, and Sriphetluang (2000) พบว่า กลยุทธ์การปฏิรูปการเรียนรู้ ควรเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน/หน่วยงานอื่น รวมทั้งจัดตั้งเครือข่ายทางการศึกษา และสอดคล้องกับ Office of the Higher Education Commission (2013) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาควรเร่งพัฒนาอาจารย์ให้สามารถใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการจัดการศึกษาที่พร้อมรับการเป็นประชาคมอาเซียน และยกระดับคุณภาพสถานศึกษาให้เป็นสากล 1.2.2) สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยี/สิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน ให้มีปริมาณเพียงพอและพร้อมใช้งาน 1.2.3) สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดหาแหล่งศึกษาค้นคว้าให้กับนิสิตนักศึกษาเพียงพอ เช่น ตำรา งานวิจัย ฐานข้อมูลฯ 2) งบประมาณ สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านต่างๆ เพียงพอ ดังนี้ 2.1) อาจารย์ 2.1.1) สนับสนุนการศึกษาต่อในประเทศ และ/หรือต่างประเทศ 2.1.2) สนับสนุนการศึกษาดูงานในประเทศ และ/หรือต่างประเทศ 2.1.3) สนับสนุนการผลิตผลงานวิชาการ 2.1.4) สนับสนุนการเข้าร่วมอบรม ประชุม หรือสัมมนา 2.1.5) จัดสรรสวัสดิการให้เหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพ ค่าเล่าเรียนบุตร 2.2) บุคลากร 2.2.1) สนับสนุนการศึกษาต่อในประเทศ 2.2.2) สนับสนุนการเข้าร่วมอบรม ประชุม หรือสัมมนา และ 2.2.3) จัดสรรสวัสดิการให้เหมาะสม เช่น ด้านสุขภาพ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และ 2.3) บัณฑิต จัดสรรทุนการศึกษาให้กับบัณฑิตที่มีผลการเรียนอยู่ในระดับดีมาก และ 3) การพัฒนาบุคลากร 3.1) อาจารย์ 3.1.1) สถาบันอุดมศึกษา มีการสนับสนุนอาจารย์ศึกษาต่อในสาขาที่ขาดแคลน 3.1.2) สถาบันอุดมศึกษา มีการสนับสนุนให้อาจารย์เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ 3.1.3) สถาบันอุดมศึกษา สนับสนุนให้อาจารย์เข้าร่วมอบรม และ 3.1.4) สถาบันอุดมศึกษา มีการพัฒนาวิธีการสอนให้กับอาจารย์ 3.2) การพัฒนาบุคลากร สถาบันอุดมศึกษา เปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในวิชาชีพ เช่น อบรม สัมมนา สอดคล้องกับ Singisi (2014) พบว่า ยุทธศาสตร์หลักในการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ได้แก่ 1) การเพิ่มขีดความสามารถของบัณฑิตให้มีคุณภาพมาตรฐานสากล โดยเพิ่มสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษ และ 2) การพัฒนาความเข้มแข็งของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาประชาคมอาเซียน โดยพัฒนาอาจารย์ให้มีสมรรถภาพสากล เพิ่มสัดส่วนอาจารย์ระดับปริญญาเอกให้สูงขึ้น ส่งเสริมให้มีศูนย์ความเป็นเลิศของแต่ละสถาบัน สร้างเครือข่ายด้านการวิจัยร่วมกับหน่วยงานต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป มีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1.1 รัฐกับหน่วยงานภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ควรเร่งวางแผนการผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นแนวทางในการผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของประเทศ และรองรับตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มความต้องการบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวสูงขึ้นใน 5 - 10 ปี ข้างหน้า (พ.ศ. 2560 - 2569)

1.1.2 รัฐควรมีการตั้งงบประมาณสนับสนุน และจัดสรรงบประมาณให้กับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และให้การสนับสนุนสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อส่งเสริมการผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว

1.1.3 รัฐควรมีการควบคุม กำกับ ติดตามการผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งให้มีคุณภาพ และปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ที่ใช้วัดคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตให้เหมาะสม

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.2.1 สถาบันอุดมศึกษา ควรค้นหาเอกลักษณ์ จุดแข็ง และความเชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดประเด็นในการพัฒนาศักยภาพสาขาการท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ และ/หรือต่างประเทศที่มีศักยภาพและความต้องการที่คล้ายคลึงกัน เพื่อกำหนดประเด็นในการพัฒนาศักยภาพ และเน้นเอกลักษณ์สาขาการท่องเที่ยวให้โดดเด่น

1.2.2 สถาบันอุดมศึกษา ควรมีการระดมสมองระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนและรัฐ ภาคเอกชนในอาเซียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเปิด/พัฒนาหลักสูตรสาขาการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศและอาเซียนใน 5 - 10 ปีข้างหน้า

1.2.3 สถาบันอุดมศึกษา ควรจัดทำแผนพัฒนาบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวระยะยาว โดยจัดประชุมระดมสมองระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อค้นหาคุณสมบัติและทักษะที่จำเป็นจะต้องพัฒนาบัณฑิต เพื่อสร้างจุดเด่นให้กับสาขา

1.2.4 สถาบันอุดมศึกษา ควรเร่งพัฒนาคุณภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนออกไปประกอบอาชีพ เช่น ภาษาอังกฤษ การทำสหกิจศึกษา โดยร่วมมือกับองค์กรในประเทศ และ/หรือต่างประเทศ การจัดให้มีโครงการส่งเสริมนิสิตนักศึกษาไปศึกษาดูงานต่างประเทศ และ/หรือเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบัน รวมทั้งการพัฒนาสมรรถภาพ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการประกอบวิชาชีพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบและแนวทางการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ในบริบทเฉพาะของประเทศต่างๆ ในภูมิภาคอาเซียนเป็นการเฉพาะ เพื่อจะนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกันในโอกาสต่อไป

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถภาพและคุณลักษณะของบัณฑิต ตลอดจนตัวชี้วัดที่บ่งชี้ถึงความต้องการบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวในมุมมองของผู้ใช้บัณฑิตทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน

2.3 ควรมีการแยกประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เช่น สถาบันอุดมศึกษาเอกชน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้งนี้เนื่องจากบริบทของแต่ละสถาบันแตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้เขียนขอขอบคุณผู้บริหาร/ผู้แทนสาขาการท่องเที่ยวในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและของรัฐ ผู้บริหาร/ผู้แทนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจาก สกศ. สกอ. และ กก. ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนขอบคุณสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาที่สนับสนุนการทำวิจัยครั้งนี้



References

- Chalamwong, Yongyuth. (2012). TDRI's recommendations to decrees a number of the undergraduates in social-technology science, more focus in science–technology–specific areas (ที่ดีอาร์ไอแนะลดผลิต ป.ตรี สายสังคม เน้นผลิตสายวิทย์-เทคโนโลยี-สาขาเฉพาะ). **MGR Online**. Retrieved January 5, 2017 from <https://mgronline.com/qol/detail/9550000019051>
- Department of Tourism. (2015). **A report on inbound tourist status and record of Thailand in 2015** (รายงานสถานการณ์และสถิตินักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2558). Bangkok: A Report of the Record and Tourism Economic Section of the Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sports.
- Deputy Minister of Education. (2017). **The policy of the office of the higher education commission** (นโยบายสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา). [Online]. Retrieved January 5, 2017 from http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=50456&Key=news_Teerakiat
- George, D., & Mallery, P. (2010). **SPSS for windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update** (10th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Maitreesophon, Bampen., Veranawin, Luyong., & Unaromlert, Thirasak. (2012). Manpower development strategies of the tourism industry in the western region towards the ASEAN community (ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในเขตภูมิภาคตะวันตกเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน). **Stamford Journal**, 5(1): 77-88.
- Ministry of Tourism & Sports. (2015). **Thailand tourism strategy 2015 - 2017** (ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560). Bangkok: Ministry of Tourism & Sports.
- Nangklaphivat, Yuphawan. (2014). Preparation of Thai labor in tourism industry for the ASEAN economic community integration (การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน). **APHEIT Journals**, 20(2): 158-169.
- Office of Small and Medium Enterprise Promotion. (2014). **A status report on the small and medium enterprise promotion in 2014** (รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2557). Bangkok: Data and Research Division.
- Office of the Higher Education Commission. (2007). **A framework on the 15-year, long-term plan of higher education vol.2 (2008-2012)** (กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)). Bangkok: Ministry of Education.
- Office of the Higher Education Commission. (2013). **Higher education commission** (สารสนเทศอุดมศึกษา). [Online]. Retrieved November 12, 2016 from <http://www.info.mua.go.th/information/>
- Polsaram, Pansak., Devahastin Na Ayudhya, Wallapa., and Sriphetluang, Tippayarat. (2000). **The development of learning process at the bachelor's degree level** (การพัฒนาระบบการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี). Bangkok: Aroonprinting.

- Rittirong, Jongjit & Tadee, Reena. (2015). **Challenges in producing Thai skilled labor for AEC job market** (ข้อท้าทายในการผลิตแรงงานฝีมือไทยเพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน). [Online]. Retrieved February 28, 2017 from <http://www.ms.ipsr.mahidol.ac.th/ConferenceXI/Download/Book/447-IPSR-Conference-A09-fulltext.pdf>
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research**, 2: 49-60.
- Singsi, Kultida. (2014). Thailand's higher education in Asian community: Modes of learning, trends and future adaptation (อุดมศึกษาไทยอาเซียน รูปแบบ แนวโน้ม และทิศทางการปรับตัวในอนาคต). **Lampang Rajabhat University Journal**, 2(2): 13-23.
- Tunyawasinphong, Suwanna. (2014). **Road map of Thai Tourism: In preparation for ASEAN free labor market** (แนวทางวิชาชีพท่องเที่ยวไทยเตรียมพร้อมสู่เสรีแรงงานอาเซียน). Bangkok: Thailand Development Research Institute.
- Yeampeth, Nichanan. (2014). **Thailand tourism in ASEAN and its direction after the opening of AEC** (การท่องเที่ยวไทยในอาเซียน และทิศทางหลังเปิด AEC). Bangkok: Tourism Authority of Thailand.
- Yurarach, Subin. (2013). The quality development of Thai graduates' to ASEAN (การพัฒนาคุณภาพบัณฑิตไทยสู่อาเซียน). **Journal of Education Naresuan University**, 15(4): 142-153.