

แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว

Guidelines for Potential Development of Human Resources in Tourism Industry of Student, Graduate, Academic and Entrepreneur

วัชรวิทย์ วิทยาภรณ์^{1*}

Watcharawit Wiyaporn^{1*}

Received: July 19, 2019; Revised: November 30, 2019; Accepted: December 3, 2019

บทคัดย่อ

การศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่นักศึกษาได้เข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ จำนวนรวม 441 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว ยังต้องพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในอนาคต ทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยเฉพาะในประเด็นความเสียสละ ความอ่อนน้อม ตรงต่อเวลา ความสุภาพเรียบร้อย ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และจรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความรู้ ได้แก่ สถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ความรู้รอบตัว ด้านทักษะทางปัญญา ได้แก่ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ โดยเฉพาะในด้านความรับผิดชอบในงานและการทำงานเป็นทีม และด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในอนาคต ได้แก่ ปลูกฝังความเสียสละ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความตรงต่อเวลา ความเอื้อเฟื้อ และจรรยาบรรณ

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

¹ Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Krungthep

* Corresponding Author E - mail Address: watcharawit.w@mail.rmuk.ac.th

วิชาชีพ ส่งเสริมการเฝ้าหาความรู้รอบตัว การฝึกปฏิบัติจริง พัฒนาทักษะการวิเคราะห์ ประมวลผล การประยุกต์ใช้นวัตกรรมต่าง ๆ และส่งเสริมความรับผิดชอบและการทำงานเป็นทีม รวมทั้งพัฒนาทักษะด้านภาษาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : แนวทางพัฒนาศักยภาพ; บุคลากร; การท่องเที่ยว

Abstract

This research is to study about guidelines for potential development of human resources in tourism industry of the student, graduate, academic and entrepreneur. This study aims to finding guidelines for potential development of human resources in tourism industry and using mixed method both quantitative and qualitative method. The 441 samples in this survey research are students, academic of Tourism Department and the entrepreneur of tourism where students have been trained professional experience. The tools descriptive in this study were questionnaires. We used analyzed data from the questionnaires by using descriptive statistics method to find mean frequency percentage and standard deviation. The result found that the most of samples agree with the tourism students should be improving on all part of potential especially in morality and ethical such as sacrifice, modesty, punctually, palitely and code of conduct on career. The knowledge such as tourism situation and general knowledge. The intelligence skills such as analytical ability, interpersonal relationship and responsibilty especially on work accountability, teamwork, numerical analysis and communication technology. Therefore the resulted of this research suggestion for potential development of human resources in tourism industry such as cultivate the sacrifices, modesty, punctually and code of conduct career should be promote to gain general knowledge, training professional experience, development skill on analysis processing, apply other innovations and support the responsibilty and teamwork including improved language and information technology.

Keywords: Guidelines Potential; Human Resources; Tourism

บทนำ

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมากขึ้นทุกวัน โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ด้วยจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ปี รายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 2,401.1 พันล้านบาท ในปี ค.ศ. 2013 และจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.1 ในปีต่อมา ในปี ค.ศ. 2024 มีการคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะรองรับ

การจ้างงานมากกว่า 8,739,000 ตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 20.5 ของการจ้างงานทั้งหมด (Sharafuddin, M. A., 2015) การพัฒนาองค์ประกอบของการท่องเที่ยวในประเทศด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่องถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวของไทยได้รับความนิยมสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังผลที่ปรากฏในปัจจุบัน บุคลากรทางการท่องเที่ยวเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้การท่องเที่ยวของไทยยังคงได้รับความนิยม เนื่องจากบุคลากรถือเป็นส่วนสำคัญในการส่งมอบบริการที่น่าประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ดีของตนเอง องค์กรและภาพลักษณ์ด้านการท่องเที่ยวของประเทศด้วย (Huang, S. et al., 2010)

การพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญต่อตัวเองและต่อองค์กร ความสำคัญต่อตนเอง ได้แก่ การได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ที่ทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี สามารถเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งเป็นการสนองความต้องการที่ก้าวหน้าของบุคลากร ส่วนความสำคัญต่อองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิตขององค์กรและทำให้องค์กรได้ผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ที่ผ่านมามีการพัฒนาบุคลากรยังขาดการติดตามประเมินผล รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรที่เหมาะสม (Yu wattana, P., 2014) ดังนั้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตั้งแต่ในระดับการศึกษาชั้นอุดมศึกษานั้นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

ในภาพรวมของระบบการศึกษาไทยภายใต้กรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดให้ความสำคัญใน 5 ด้าน 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ IT ดังนั้นการศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวในมหาวิทยาลัยทั่วไปจึงมีพันธกิจสำคัญในการมุ่งให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีความเชี่ยวชาญในงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นที่ประจักษ์และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทั้งหมด รวมทั้งสามารถประกอบธุรกิจส่วนตัวได้ มีคุณธรรม จรรยาบรรณ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งปัจจุบันพบว่าแรงงานไทยยังมีข้อเสียเปรียบด้านภาษาและการสื่อสาร ทักษะคิดของคอน์รุ่นใหม่ที่เกิดจากงานและต้องการเรียนสูง รวมถึงมีศักยภาพยังไม่เต็มที่ในวิชาชีพ โดยเฉพาะทักษะการแก้ปัญหา ทักษะคอมพิวเตอร์ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

โดยระบบการศึกษาวិชาการท่องเที่ยวในปัจจุบัน คือ การเน้นด้านทฤษฎีมากกว่าปฏิบัติและเนื้อหาการเรียนการสอนในปัจจุบันไม่สอดคล้องกับความต้องการแรงงานของภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งทักษะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาก็ไม่สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก โดยผลจากการวิจัยพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในส่วนของการท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 70 ไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ มีผลทำให้ระบบการบริการต่าง ๆ ยังเป็นแบบเดิม ๆ ขาดทักษะด้านภาษา ด้านเนื้อหา ด้านวัฒนธรรม และด้านบริการ มีผลทำให้ระบบการบริการต่าง ๆ ยังเป็นแบบเดิม ๆ (Teangchung, P., 2005) ข้อบกพร่องของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังเป็นปัญหาที่ส่งผลทำให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยขาดโอกาสที่จะนำรายได้เข้าสู่ประเทศเพิ่มมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งการค้าเสรีมีส่วนผลักดันให้ประเทศไทยจำเป็นต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้ได้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งต่างประเทศอาจนำข้อบกพร่องและความไม่ได้มาตรฐานของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทยเป็นข้ออ้างในการกีดกันธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศไทย (Lerttada, S., 2008) อีกทั้งผลการศึกษาของ Zhang, H. Q. and Chow, I. (Zhang, H. Q. and Chow, I., 2004) ที่สรุปว่า คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดคือ ความตรงต่อเวลา รองลงมาคือ ทักษะในการแก้ปัญหา ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความซื่อสัตย์

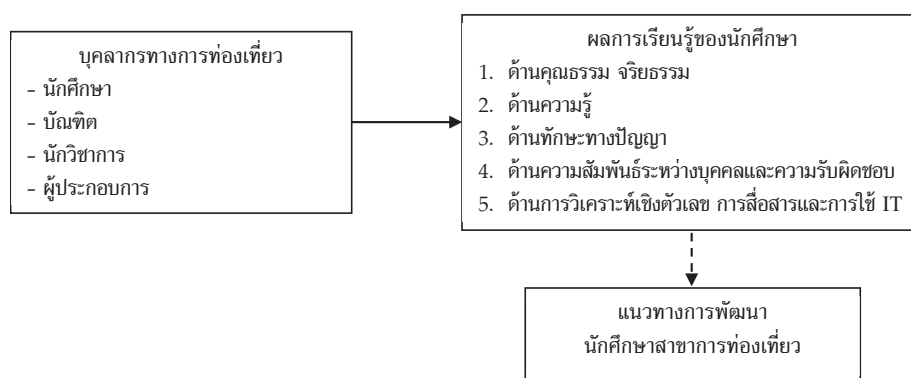
อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในอดีตจะมุ่งศึกษาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่จบการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยแล้วไปประกอบอาชีพทางด้านการท่องเที่ยวซึ่งถือว่าเป็นการศึกษาที่ปลายน้ำจากการศึกษาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับศักยภาพด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของบุคลากรทางการท่องเที่ยวโดยปรับปรุงกรอบแนวคิดในการวิจัยมาจากกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดและต้องครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน มาใช้เป็นกรอบในการวิจัยและเก็บข้อมูลในครั้งนี้ โดยรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการและผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวดังกล่าวเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ที่สามารถร่วมกันให้ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อเป็นรากฐานในการพัฒนาศักยภาพด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่สำคัญและเป็นแนวทางในการพัฒนานักศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัยขณะที่กำลังศึกษาอยู่เพื่อให้สำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในอนาคตซึ่งถือว่าเป็นการศึกษาที่ต้นน้ำ รวมทั้งจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวในด้านอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพด้านบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางด้านการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว
3. เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาระบบการศึกษาไทยภายใต้กรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดให้ความสำคัญผลการเรียนรู้ของนักศึกษาใน 5 ด้านนั้นสามารถนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดเรื่องแนวทางการพัฒนานักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวโดยอาศัยข้อมูลจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวของนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว
ที่มา คณะกรรมการการอุดมศึกษา (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2562)

วิธีการศึกษา

1. **ขอบเขตด้านการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ นักศึกษาจำนวน 175 ราย บัณฑิตจำนวน 175 ราย นักวิชาการจำนวน 9 รายของภาครัฐและผู้ประกอบการที่นักศึกษาได้รับการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำนวน 82 ราย รวมขนาดตัวอย่างในการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 441 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิโดยรวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อที่จะจำแนกแยกตามวัตถุประสงค์ โดยจัดทำเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษานำไปใช้ประโยชน์จากงานวิจัยนี้ได้ต่อไป

2. **ขอบเขตด้านประชากร** เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสร้างแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยวและทดสอบคุณภาพโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับระดับความคิดเห็น (IOC) และหาความน่าเชื่อถือ โดยการวัดความสอดคล้องภายใน ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว และส่วนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยส่วนที่ 2 ประกอบไปด้วยคำถามเกี่ยวกับการศึกษาการพัฒนาบุคลากรโดยใช้องค์ประกอบของศักยภาพทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

3. **ขอบเขตพื้นที่** สาขาวิชาการท่องเที่ยว จังหวัดกรุงเทพมหานคร

4. **ขอบเขตด้านระยะเวลา** ในการดำเนินการวิจัยจำนวน 12 เดือน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 - พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถนำมาวิเคราะห์และนำเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มเป้าหมายจำแนกตามเพศและอายุ

ข้อมูลทั่วไป	นักศึกษา		บัณฑิต		นักวิชาการ		ผู้ประกอบการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ ชาย	33	18.86	18	10.29	2	22.22	33	40.24
หญิง	142	81.14	157	89.71	7	77.78	49	59.07
อายุ น้อยกว่า 22 ปี	175	100	-	-	-	-	-	-
23 - 28 ปี	-	-	145	82.86	-	-	-	-
29 - 34 ปี	-	-	30	17.14	1	11.11	36	43.21
มากกว่า 35 ปี	-	-	-	-	8	88.89	46	56.79
รวม (คน)	175	100.0	175	100.0	9	100.0	82	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างทั้งนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยนักศึกษาส่วนใหญ่น้อยกว่า 22 ปี บัณฑิตส่วนใหญ่อายุระหว่าง 23 - 28 ปี นักวิชาการ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่อายุมากกว่า 35 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศักยภาพรายด้าน

ศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว	นักศึกษา		บัณฑิต		นักวิชาการ		สถานประกอบการ		รวม	
	เฉลี่ย	ระดับที่ควรพัฒนา	เฉลี่ย	ระดับที่ควรพัฒนา	เฉลี่ย	ระดับที่ควรพัฒนา	เฉลี่ย	ระดับที่ควรพัฒนา	เฉลี่ย	ระดับที่ควรพัฒนา
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	3.72	มาก	4.03	มาก	3.22	ปานกลาง	4.36	มากที่สุด	3.83	มาก
2. ด้านความรู้	3.84	มาก	3.99	มาก	3.24	ปานกลาง	4.17	มาก	3.81	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	3.86	มาก	4.19	มาก	3.44	มาก	4.37	มากที่สุด	3.97	มาก
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	3.93	มาก	4.18	มาก	3.79	มาก	4.30	มากที่สุด	4.05	มาก
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ IT	3.83	มาก	4.18	มาก	3.33	ปานกลาง	4.28	มากที่สุด	3.91	มาก
รวมเฉลี่ย	3.84	มาก	4.11	มาก	3.40	ปานกลาง	4.30	มากที่สุด	3.91	มาก

จากตารางที่ 2 แสดงถึงกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มทั้งนักศึกษา บัณฑิต นักวิชาการ และผู้ประกอบการ ต่างก็เห็นว่านักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวยังต้องพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ทุกด้านในระดับปานกลาง - มากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะที่ทุกกลุ่มลงความเห็นให้มีการพัฒนามากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทั้งนี้จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นทั้ง 4 กลุ่มพบว่า กลุ่มผู้ประกอบการจะเป็นกลุ่มที่ต้องการให้นักศึกษามีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ในระดับที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์ อย่างเห็นได้ชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยว ในสถานการณ์จริงได้ประสบพบเจอเหตุการณ์หรือบุคคลต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในสายวิชาชีพ ทำให้ทราบเป็นอย่างดีว่าผู้ที่ประกอบอาชีพในด้านการท่องเที่ยวจำเป็นต้องมีทักษะหรือศักยภาพในด้านใด ระดับใด ทำให้มีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาเพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่แท้จริงต่อไปในอนาคตได้

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว

กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดสามารถวิเคราะห์โดยแยกเป็นประเด็นจากข้อเสนอแนะออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) กลุ่มตัวอย่างนักศึกษา

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ทางมหาวิทยาลัยควรมีการปลูกฝังจิตสำนึกให้กับนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น นักศึกษาควรเสียสละเวลาส่วนตัวให้กับส่วนรวมบ้าง และที่สำคัญควรแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย ควรมีสัมมาคารวะต่อนักวิชาการและคนอื่น ควรยอมรับและรับฟังความคิดเห็นคนอื่น ควรตรงต่อเวลาให้มากยิ่งขึ้น ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นให้มากยิ่งขึ้น ควรใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยให้มากกว่านี้ และนักศึกษาควรมีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่นให้มากยิ่งขึ้น

ด้านความรู้ นักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีความรู้รอบตัวที่จะใช้ในการทำงานเท่าที่ควรและควรมีการหาความรู้นอกตำราจากหนังสือมากกว่าอินเทอร์เน็ต กระตือรือร้นในการอัปเดตข่าวสารหาความรู้รอบตัวให้มากยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนาตัวเองอย่างสม่ำเสมอ

ด้านทักษะทางปัญญา นักศึกษาไม่มีความคิดเป็นของตัวเองมากพอ ยังไม่กล้าพูดไม่กล้าแสดงออก นอกจากนี้นักศึกษาควรมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นักศึกษาควรใส่ใจในสัมพันธภาพ ความรับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับนักศึกษาและความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับนักวิชาการยังทำงานร่วมกันไม่ค่อยได้ นักศึกษาไม่ค่อยกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย ควรทำงานร่วมกับผู้อื่นได้และมีความรับผิดชอบกับงานไม่ว่าเบาหรือหนัก

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อการเรียนการสอนไม่เพียงพอทำให้นักศึกษาไม่ได้มีการฝึกปฏิบัติทางเทคโนโลยีเท่าที่ควร ทางมหาวิทยาลัยควรสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ส่งเสริมและพัฒนาสื่อที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้มากขึ้น นอกจากนี้นักศึกษาควรมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกจากภาษาอังกฤษ

2) กลุ่มตัวอย่างบัณฑิต

ด้านคุณธรรม จริยธรรม นักศึกษาควรมีการเคารพผู้อื่น ควรอ่อนน้อมถ่อมตนมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะในการทำงานนอกเหนือจากความขยันแล้วการอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นสิ่งจำเป็นมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงานกับผู้อื่น การบริการลูกค้า ล้วนแล้วแต่ต้องใช้สิ่งนี้เป็นหลักและจะเป็นสิ่งที่ทำให้คุณมีงานเข้ามาหา ไม่ว่าจะเป็นสายการทำงานสายไหนก็ตาม

ด้านความรู้ ทางมหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริมให้มีการฝึกปฏิบัติจริงให้มากกว่าทฤษฎี เพราะในชีวิตการทำงานจริง ทฤษฎีไม่ได้ช่วยอะไรมาก การได้ลงมือปฏิบัติและลงสถานที่จริงอันนี้จะมีประโยชน์ในการทำงานมากกว่า

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เมื่อนักศึกษารับงานจากตัวแต่ละบริษัท ในฐานะโค้ดหรือพนักงาน Freelance หากรับงานแล้ว ถ้าไม่มีเหตุจำเป็นก็ไม่ควรยกเลิกงานที่รับมา เพราะจะสร้างความเสียหายให้แก่บริษัทตัวนั้น ๆ ได้ อยากให้นักศึกษาที่เรียนอยู่และที่เรียนจบมาแล้ว ควรตระหนักถึงเรื่องนี้ด้วย เพราะนอกจากสาขาจะเสียชื่อเสียงแล้ว อาจส่งผลในเรื่องการงานของแต่ละคนได้ในอนาคตได้

3) กลุ่มตัวอย่างนักวิชาการ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม นักศึกษาควรให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลามากที่สุดและทางมหาวิทยาลัยควรหาเทคนิคหรือวิธีการที่จะปลูกฝังด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้กับนักศึกษาอย่างสัมฤทธิ์ผล นักศึกษาควรมีความตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพให้มาก และมีความเสียสละเพื่อส่วนรวมมากกว่านี้

ด้านความรู้ นักศึกษายังมีความรู้ทางวิชาชีพเชิงลึกไม่มากพอ เวลาเรียนหรือสอบนั้นไม่ควรจำเพียงอย่างเดียว และควรมีความเข้าใจในสิ่งที่เรียนด้วย นอกจากนี้ นักศึกษาควรแสวงหาความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ ใ้กว้างขวางและสม่ำเสมอ

ด้านทักษะทางปัญญา นักศึกษาควรมีความรู้รอบตัวและความรู้เกี่ยวกับข่าวทางการเมือง โดยนักศึกษาไม่ได้มีความสนใจสถานการณ์ปัจจุบันและผลกระทบต่อวิชาชีพมากเท่าที่ควร นักศึกษาควรฝึกเรื่องการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณให้มากและควรเพิ่มความคิดสร้างสรรค์ให้มากกว่านี้เพราะในปัจจุบันการบริการทางการท่องเที่ยวแข่งขันกันด้วยการสร้างความแตกต่างด้วยความคิดสร้างสรรค์

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นักศึกษามีความสัมพันธ์ที่ดีแต่บางครั้งขาดความรับผิดชอบในการทำงานการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานด้านการท่องเที่ยว ควรฝึกด้วยการทำงานแบบกลุ่มที่ไม่ต้องจับกลุ่มกันเอง

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาควรมีการปรับปรุงด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลจะทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้ดียิ่งขึ้น และมีความสนใจเทคโนโลยีแต่การสื่อสารควรฝึกให้มีศิลปะในการพูด นอกจากนี้ยังต้องเน้นเรื่องการสื่อสารและการขายออนไลน์ และการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสร้างงาน Art Work ที่จำเป็นต่อการทำการท่องเที่ยว

4) ผู้ประกอบการ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ทางมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้นักศึกษารักษาสถานที่ท่องเที่ยวและถ่ายทอดสู่นักท่องเที่ยว และมหาวิทยาลัยควรปลูกฝังให้นักศึกษาตระหนักถึงคุณธรรมและจริยธรรมให้มาก เพื่อสังคมการทำงานจะดีขึ้นกว่าทุกวันนี้ (เชื่อว่าทุก ๆ องค์การประสบปัญหาด้านนี้อยู่พอสมควร)

ด้านความรู้ มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั่วโลก เช่น ด้านสนามบิน หรือตัวโดยสาร และเพิ่มความรู้เกี่ยวกับกฎหมายให้เพิ่มขึ้นหรือเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการทำงานต่าง ๆ

ด้านทักษะทางปัญญา นักศึกษาควรฝึกไหวพริบในการพลิกแพลงรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงขณะปฏิบัติหน้าที่ และควรเพิ่มปฏิภาณไหวพริบให้มากขึ้นเพราะจำเป็นต่อการทำงานในอนาคต

ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ นักศึกษาต้องมีความกล้าแสดงออกในการรับมือกับนักท่องเที่ยวหรือลูกค้าโดยเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นเป็นสิ่งจำเป็น และอยากให้เพิ่มการเรียนรู้ด้านการทำงานเป็นทีมด้วย ซึ่งถ้าเข้าใจในระบบทีมก็จะเกิดความรับผิดชอบตามมามากขึ้น

ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นักศึกษาควรมีการเข้าหาบุคคลอื่นเพิ่มเพื่อเวลาไปทำงานในชีวิตจริงจะได้เข้ากับสังคมและอยู่ร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ง่ายและควรฝึกภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงภาษาอื่น ๆ เช่น ภาษาจีน นอกจากนี้ควรมีการพัฒนาทางด้านภาษาหลาย ๆ ภาษาเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น และควรเน้นการเพิ่มระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้นักศึกษาได้เรียนรู้ให้มาก ๆ เพราะจำเป็นต่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคต

อภิปรายผล

เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นในด้านต่าง ๆ ทำได้ดังนี้

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวพบว่า ผู้ประกอบการต่างมีความคิดเห็นว่าคุณศึกษานักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวควรพัฒนาศักยภาพด้านคุณธรรมและจริยธรรมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.36 โดยด้านความตรงต่อเวลามากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 โดยในความคิดเห็นของนักศึกษานักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีความตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.39 และในความคิดเห็นของนักวิชาการประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวการมีความตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 2.44 ในส่วนของบัณฑิตมีความคิดเห็นว่าคุณศึกษานักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้านความตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.71 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Ministry of Education, 2010) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานซึ่งควรมีจิตบริการและความรับผิดชอบต่อสังคมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า การตรงต่อเวลาควรพัฒนามากที่สุด เพราะเมื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานนั้นการมีวินัยในการทำงานต้องมีการตรงต่อเวลา ต้องมีระเบียบวินัยในตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบอาชีพเกี่ยวกับงานบริการ รวมถึงการปฏิบัติงานยึดจรรยาบรรณวิชาชีพ ควรมีดุลยพินิจในการเลือกแบบอย่างที่ดี เพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาในเชิงบุคลิกภาพ และความรับผิดชอบในการทำงาน

นอกจากจุดที่ควรพัฒนาดังที่กล่าวไปข้างต้น นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวก็ยังมีศักยภาพที่ดีในด้านคุณธรรมและจริยธรรมอื่น ๆ อีก ในความคิดเห็นของนักศึกษาและผู้ประกอบการ โดยการมี

ความประพฤติอยู่ในศีลธรรมอันดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.07 และ 4.60 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ตามลำดับ ในส่วนของบัณฑิตมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานยึดจรรยาบรรณวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.24 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดและในความคิดเห็นของนักวิชาการการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.11 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม (Ministry of Education, 2010) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมซึ่งมีที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ซึ่งนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวนั้นมีความประพฤติอยู่ในศีลธรรมอันดี มีการปฏิบัติงานยึดจรรยาบรรณวิชาชีพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนับว่าเป็นส่วนที่ดีอีกจุดหนึ่งในศักยภาพด้านคุณธรรมและจริยธรรมของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว

2) ด้านความรู้

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาพบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 ความคิดเห็นของบัณฑิตด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 และความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านความรู้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.17 ซึ่งทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าคุณภาพด้านความรู้ในระดับมาก ในส่วนของนักวิชาการประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวนั้นมีความคิดเห็นว่าคุณภาพด้านความรู้ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.24 โดยการมีความเข้าใจกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่างมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาด้านนี้มากที่สุด โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 บัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 นักวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lertterada, S. (Lertterada, S., 2008) ที่กล่าวว่าภาคธุรกิจควรมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบและข้อห้ามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทางการท่องเที่ยว และปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม เพื่อการทำงานในอนาคตจะสามารถปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ในสังคมได้อย่างถูกต้อง

นอกจากจุดที่ควรพัฒนาดังที่กล่าวไปข้างต้น นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว ก็ยังมีศักยภาพที่ดีในด้านความรู้อื่น ๆ อีก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่างมีความคิดเห็นว่าการมีความรู้ทางวิชาชีพทางการท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 บัณฑิตมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนของนักวิชาการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lertterada, S. (Lertterada, S., 2008) ได้กล่าวว่า ภาคธุรกิจควรปรับปรุงและพัฒนาความรู้ของตนเองให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง และมีความพยายามเพิ่มวิทยฐานะทางด้านวิชาชีพเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ในงานด้านการท่องเที่ยวต่อไป

3) ด้านทักษะทางปัญญา

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 ความคิดเห็นของบัณฑิตด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 และความคิดเห็นของนักวิชาการด้านทักษะทางปัญญามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44 ซึ่งมีการพัฒนาด้านศักยภาพด้านทักษะทางปัญญาอยู่ในระดับมาก ในส่วนของผู้ประกอบการนั้นมีความคิดเห็นว่าคุณภาพด้านทักษะทาง

ปัญญายู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.37 โดยในนักศึกษามีความคิดเห็นว่า การมีความสามารถในการแก้ไข วางแผน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพควรมีการพัฒนาด้านนี้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ส่วนความสามารถในการแก้ปัญหาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น บัณฑิตและนักวิชาการต่างมีความคิดเห็นว่าการมีการพัฒนาด้านนี้ด้วย โดยบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และนักวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 นอกจากนี้ นักวิชาการและผู้ประกอบการต่างมีความคิดเห็นว่าการมีปฏิภาณไหวพริบควรมีการพัฒนาด้านนี้ด้วย โดยนักวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรม (Ministry of Education, 2010) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการโรงแรมที่มีที่ตรงกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน ซึ่งควรมีทักษะการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสมเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ เมื่อพิจารณาแล้วนักศึกษามีความสามารถในการประมวลผลและศึกษาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งเชิงกว้างและเชิงลึก มีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพ และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

นอกจากจุดที่ควรพัฒนาดังที่กล่าวไปข้างต้น นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวก็ยังมีศักยภาพที่ดีในด้านทักษะทางปัญญอื่น ๆ อีกซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่างมีความคิดเห็นว่าการมีความคิดเชิงบวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ในส่วนของบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 นักวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ และนอกจากนี้ นักศึกษายังมีความคิดเห็นว่าการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เช่นเดียวกับการมีความคิดเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anatkatanakul, K. (Anatkatanakul, K., 2013) ซึ่งกล่าวว่า จุดดีของคุณลักษณะบัณฑิตของสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมคือ มีปฏิภาณไหวพริบ เฉลียวฉลาด และมีความคิดเชิงบวก สามารถเสนอมุมมองใหม่ ๆ ได้ มีความเข้าใจในหลักการและวิธีปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้กับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้ดี

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 ความคิดเห็นของบัณฑิตด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 และความคิดเห็นของนักวิชาการด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ซึ่งทั้งหมดมีความคิดเห็นว่าคุณภาพด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.30 โดยการมีภาวะผู้นำซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดต่างมีความคิดเห็นว่าการมีการพัฒนา โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 บัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 นักวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ นอกจากนี้ นักวิชาการมีความคิดเห็นว่าการมีการพัฒนาเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงาน การมีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และการมีความอดทนต่องานและแรงกดดันมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

เท่ากันทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anatkatanakul, K. (Anatkatanakul, K., 2013) พบว่าการมีทัศนคติและเจตคติที่ดีทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน องค์กร และสังคม จะทำให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทุกระดับได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่และบทบาทของตนในกลุ่มงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงานและแก้ไขปัญหากลุ่ม มีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และตรงตามมาตรฐานสากล

นอกจากจุดที่ควรพัฒนาดังที่กล่าวไปข้างต้น นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวยังมีศักยภาพที่ดีในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบอื่น ๆ อีก ซึ่งนักศึกษา บัณฑิตและนักวิชาการต่างมีความคิดเห็นว่าการมีความมั่นใจในตนเองกล้าแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 บัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 นักวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และในส่วนของผู้ประกอบการ โดยการมีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 นอกจากนั้นนักวิชาการมีความคิดเห็นว่าการมีความสามารถปรับตัวเข้ากับบุคลากรในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anatkatanakul, K. (Anatkatanakul, K., 2013) พบว่าจุดดีของคุณลักษณะบัณฑิตคือ มีความสามารถปรับตัวประสานงานและให้ความร่วมมือปฏิบัติงานกับบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มที่ วางตัวได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ มีความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลา และมีความมั่นใจในตนเองกล้าแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในทางสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนางานซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากกับงานในวิชาชีพ จนเกิดความก้าวหน้าในการทำงาน

5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่มีต่อนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว พบว่าความคิดเห็นของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวมีศักยภาพด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.83 ความคิดเห็นของบัณฑิตด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 ซึ่งการมีศักยภาพด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และในส่วนของนักวิชาการประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยวนั้นมีความคิดเห็นว่าคุณภาพด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.33 ส่วนผู้ประกอบการมีความคิดว่าศักยภาพด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 โดยการมีทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกจากภาษาอังกฤษ ซึ่งนักศึกษา บัณฑิต และผู้ประกอบการ ต่างมีความคิดเห็นว่าการมีความรู้ด้านนี้มากที่สุด โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 บัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนนักวิชาการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาเรื่องการมีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lertterada, S. (Lertterada, S., 2008) ได้กล่าวไว้ว่าคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจนำเที่ยวต่างพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญและมีความต้องการบุคลากรที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษมีความรู้ภาษาอังกฤษรอบตัวทั่ว ๆ ไปเป็นอย่างดี มีทักษะในการพูดภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี นอกจากทักษะความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษแล้ว ก็ควรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือ

จากภาษาอังกฤษ และควรมีทักษะในการสื่อสารที่ดีอีกด้วยและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Maitreesopon, B., Weeranawin, L., and Unarumlert, T. (Maitreesopon, B. et al., 2013) ได้กล่าวไว้ว่า ศักยภาพของกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยต่ำและมีช่องว่างของศักยภาพสูงที่เป็นจุดอ่อนที่ควรพัฒนาอย่างเร่งด่วนเพื่อการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน คือ ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานเบื้องต้นเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า นักศึกษาควรมีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสรุปประเด็นได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มีความสามารถในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

นอกจากจุดที่ควรพัฒนาดังที่กล่าวไปข้างต้น นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวก็ยังมีศักยภาพที่ดีในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ อีก โดยนักศึกษาบัณฑิต และผู้ประกอบการ ต่างมีความคิดเห็นว่า มีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากัน โดยนักศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 บัณฑิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และผู้ประกอบการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และในส่วนของนักวิชาการมีความคิดเห็นว่า การมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ 4.00 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Anatkatanakul, K. (Anatkatanakul, K., 2013) พบว่า จุดดีของคุณลักษณะบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวคือ มีความรู้ความสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และนำความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการสื่อสารและประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดี และมีทักษะการใช้ภาษาไทยสามารถสื่อสารได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษามีดังนี้

1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม ยังเห็นว่าของนักศึกษา ยังต้องพัฒนาในด้านนี้อยู่มาก ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรเน้นการปลูกฝังทัศนคติของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวเพื่อให้เห็นความสำคัญของคุณธรรมจริยธรรมมากยิ่งขึ้น โดยประเด็นที่ต้องเน้นย้ำและปลูกฝังจิตสำนึก ได้แก่ การเสียสละเวลาส่วนตัวให้กับส่วนรวม การแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อย การมีสัมมาคารวะ อ่อนน้อมถ่อมตน ความตรงต่อเวลา การใช้เวลาที่สุภาพเรียบร้อย ความเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่ต่อผู้อื่น และจรรยาบรรณวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2) ด้านความรู้ จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มเห็นว่า นักศึกษานั้นมีความรู้ในทางทฤษฎีหรือความรู้ทางด้านวิชาการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเพียงพออยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม สถาบันการศึกษาควรเน้นย้ำพัฒนาหรือส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ความรู้รอบตัวที่จะใช้ในการทำงาน การหาความรู้นอกตำราจากหนังสือมากกว่าอินเทอร์เน็ต กระตือรือร้นในการอัปเดตข่าวสารหาความรู้รอบตัว การส่งเสริมให้มีการฝึกปฏิบัติจริง การส่งเสริมความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในระดับประเทศและการท่องเที่ยวระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3) ด้านทักษะทางปัญญา จากผลการวิจัยและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่ม ให้ความเห็นว่า นักศึกษายังต้องมีการพัฒนาทักษะทางปัญญาในหลาย ๆ ประเด็น โดยเฉพาะทักษะด้านการคิดเป็นทำเป็น ดังนั้น สถาบันการศึกษา ควรส่งเสริมหรือจัดให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะทางปัญญา ได้แก่ ทักษะ

การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยประยุกต์ใช้ความรู้ เหตุผลและวิจารณ์อย่างเหมาะสม ความสามารถในการประมวลผลและการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและความขัดแย้ง รวมทั้งหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม การประยุกต์ใช้ความรู้กับประสบการณ์ทางวิชาชีพ การประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจและจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล เป็นต้น

4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ จากการวิจัยพบว่านักศึกษาด้านการท่องเที่ยวต้องพัฒนาทักษะในด้านนี้ เนื่องจากเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะในด้านความรับผิดชอบและการทำงานเป็นทีม ดังนั้น สถานศึกษาจำเป็นต้องส่งเสริมหรือกระตุ้นให้นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวมีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงาน การเรียน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษารู้จักและมีนิสัยเปิดกว้าง ยอมรับ และสามารถทำงานเป็นทีมหรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อปลูกฝังทักษะการทำงานที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาด้านการท่องเที่ยวมีทักษะด้านดังกล่าวไม่เพียงพอ ดังนั้น สถาบันการศึกษาควรสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษาด้านการท่องเที่ยวพัฒนาทักษะดังกล่าว เช่น การส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น ทั้งการใช้ประโยชน์เพื่อการสื่อสาร การค้นคว้าหาข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ นอกจากนั้น สิ่งสำคัญที่สุดเพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นคือ การพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาที่ไม่ใช่เฉพาะภาษาอังกฤษเท่านั้น ปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาภาษาอื่น ๆ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ทักษะด้านภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวสามารถติดต่อสื่อสารได้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวในสาขาต่าง ๆ มีการติดต่อประสานงานในการทำงานกับบุคคลอื่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาในครั้งนี้เน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเท่านั้น สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มวิธีการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะและเจาะจงมากขึ้น เช่น การสนทนากลุ่มนักศึกษา การสนทนากลุ่มผู้บริหาร และนักวิชาการ ในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

2) ควรศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวในเชิงลึก เช่น พฤติกรรม ทักษะคตินักศึกษา เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนานักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานต่อไป

3) การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวในภาครัฐที่อยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทางการท่องเที่ยวในภาคเอกชนและอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัดเพื่อสามารถหาแนวทางนำไปใช้กับบุคลากรให้เกิดความสัมฤทธิ์ผลและครอบคลุมมากที่สุด

References

คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2562). กรอบมาตรฐานผลการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร

- Anatkatanakul, K. (2013). **Attribute of Academic by National Qualification Standard on Graduate Study of Tourism and Hotel Academy Faculty of Arts Rajamangala University of Technology Thunyaburi**. Pratumthani, Rajamangala University of Technology Thunyaburi
- Huang, S., Cathy, H. C., and Chan, A. (2010). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: A Study of the Package Tours in Shang Hai'. **Journal of Hospitality and Tourism Research**. Vol. 34, Issue 1, pp. 3-33. DOI: 10.1177/1096348009349815
- Lertterada, S. (2008). **Guidelines for Potential Development of Human in Tourism Industry A Case Study of Guide**. Bangkok. Srinakarintravirrot University
- Maitreesopon, B., Weeranawin, L., and Unarumlert, T. (2013). Development Strategy on Human in Tourism Industry of West Into ASEAN Cumunity. **ASEAN Journal of Management and Innovation**. Vol. 5, Issue 1, pp. 77-88
- Ministry of Education. (2010). **Qualification Standard on Graduate Study of Tourism and Hotel Academy**. Bangkok, Ministry of Education
- Sharafuddin, M. A. (2015). **Type of Tourism in Thailand**. e-Review of Tourism Research (eRTR). Vol. 12, Issue 3/4, pp. 210-219
- Teangchung, P. (2005). **Syntesis of Research was Subsidized by Faculty of Eduation Chiangmai University on 1999-2002 Year**. Faculty of Eduation Chiangmai University, Chiangmai
- Yuwattana, P. (2014). **Guidelines for Potential Development of Supporter in Health Services in Samutsongkram**. Health Office of Samutsongkram
- Zhang, H. Q. and Chow, I. (2004). Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence From Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong. **Tourism Management**. Vol. 25, Issue 1, pp. 81-91. DOI: 10.1016/S0261-5177(03)00064-5