



ที่ ศศ 0001/๖๒๑

สำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

128 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท กทม. 10400

24 มีนาคม 2552

เรื่อง ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เรื่อง "ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ"

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ความเห็นและข้อเสนอแนะเรื่อง ของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จำนวน 100 ชุด  
ด้วยสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ให้เชื่อมโยงและตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศอย่างเหมาะสมและยั่งยืนต่อไป

สภาที่ปรึกษาฯ ในคราวประชุมครั้งที่ 4/2552 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 ได้พิจารณาผลการศึกษาของคณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ และมีมติให้เสนอความเห็นและข้อเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณากำหนดยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. รูปแบบการผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2 ประเภท ดังนี้

1.1 จัดการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นโดยใช้ระยะเวลาศึกษาระหว่าง 3 เดือนถึง 1 ปี เป้าหมายของหลักสูตรเน้นฝึกทักษะพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพการให้บริการนักท่องเที่ยวได้ทันทีที่จบการศึกษา

1.2 จัดการศึกษาหลักสูตรตามระดับการศึกษา โดยเป้าหมายหลักสูตรเน้นฝึกทักษะการปฏิบัติงานในลักษณะฐานสมรรถนะมากกว่าลักษณะรายวิชาควบคู่ไปกับหลักสูตรการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการเป็นผู้บริหารระดับกลางทำหน้าที่ให้คำแนะนำพนักงานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง

/2. ทิศทางการพัฒนา...

## 2. ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

2.1 พัฒนาทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเน้นบทบาทด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดิน น้ำ ป่า และกิจกรรม การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมวิถีชีวิต และเอกลักษณ์ท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อสังคมและจรรยาบรรณ การดำเนินการด้านการตลาด และสื่อโฆษณา และมาตรการด้านความปลอดภัยที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจ และไว้วางใจ

2.2 สร้างเครือข่ายกลุ่มจังหวัดเพื่อให้เกิดการรวมศูนย์การพัฒนาการท่องเที่ยวใน ลักษณะภูมิภาคย่อยๆ

2.3 พัฒนามาตรฐานอาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ฝึกทักษะและพัฒนา ความสามารถของทรัพยากรบุคคลตามฐานสมรรถนะ

2.4 วางแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อรองรับ การท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่เป็นแนวโน้มของตลาดท่องเที่ยวมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนพิการ กลุ่มท่องเที่ยวเป็นครอบครัว เป็นต้น

2.5 ให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทางการ ท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และการคมนาคมขนส่งที่เป็น มาตรฐานสากล

## 3. กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

3.1 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลร่วมไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน เน้นการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้เข้ามามีบทบาทร่วมกันโดยเป็นเครือข่ายร่วมที่มี ความคล่องตัวทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย/ทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรบุคคล รวมถึงการจัดการงบประมาณที่สอดคล้องกับสภาพการท่องเที่ยว โดยเน้นตามกระแสความต้องการ 3 ด้าน คือ ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการศึกษาสร้างขบวนการเรียนรู้ให้บุคลากร ของท้องถิ่น และด้านการพัฒนาท้องถิ่นโดยการมีส่วนร่วม และมีการกระจายรายได้

3.2 กลยุทธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยว และการโรงแรม โดยควรมีกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องดังกล่าวโดยเฉพาะที่เน้น ให้สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ และจัดตั้งศูนย์เฉพาะทางด้านการท่องเที่ยวตามภูมิภาคต่างๆ

3.3 กลยุทธ์การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนเน้นตามฐานสมรรถนะแทนการ สอนเป็นรายวิชาเพิ่มมากขึ้น โดยให้มีการศึกษาวิจัยและพัฒนาหลักสูตรซึ่งอาจต้องปรับให้เข้ากับ แนวคิดและวิสัยทัศน์ของ ASEAN ด้วย

3.4 กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนเน้นสัดส่วนการฝึกภาคปฏิบัติงานจริง เพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการเรียนการสอนตามสภาพการทำงานจริง ส่งเสริมให้มีการจัดทำรูปแบบ การฝึกปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานกลางเพื่อใช้ฝึกปฏิบัติงานสำหรับนักศึกษาภายในกลุ่มจังหวัด ทั้งนี้ เพื่อให้ตรงกับสภาพการทำงานตามที่สถานประกอบการต้องการ

3.5 กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้มีความสำคัญกับบทบาทและการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการ ส่งเสริมบทบาทกลุ่มจังหวัด ให้มีส่วนสนับสนุนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม สนับสนุนให้สถานประกอบการเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบาย การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ร่วมมือทำวิจัย และรับนักศึกษาเข้าไปฝึกปฏิบัติงาน รวมถึงให้ทุนการศึกษา การพัฒนาผู้สอนให้สามารถถ่ายทอดความรู้ สร้างค่านิยมในอาชีพ และจริยธรรม

3.6 กลยุทธ์การพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคลที่ทำงานอยู่แล้ว ในสถานประกอบการ รวมทั้งบุคลากรนอกอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว โดยส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วในสถานประกอบการได้รับการศึกษาต่อ หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาช่องว่างทางทักษะของแรงงาน (Skill Gaps) เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าและเพิ่มทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ของสถานประกอบการ

3.7 กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวและทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่เป็นแนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้เกษียณอายุ กลุ่มทุพพลภาพ กลุ่มครอบครัว เป็นต้น โดยการจัดวิชาเลือก หรือเสริมเนื้อหาในวิชาที่เกี่ยวข้องในหลักสูตรของสถานศึกษา หรือจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น ทั้งนี้โดยความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

(รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหากผลการพิจารณาเป็นประการใด ขอได้โปรดแจ้งให้สภาที่ปรึกษา ทราบในโอกาสแรกด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง

*Om on*

(นายโคทม อาริยา)

ประธานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สำนักกิจการสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

โทร. 0-2612-9222 ต่อ 211

โทรสาร 0-2612-9152-3

## ความเห็นและข้อเสนอแนะเรื่อง

“ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ”

โดย

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

\*\*\*\*\*

### 1. ความเป็นมา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อม มีความเชื่อมโยงกับงานบริการหลายๆ ด้าน อาทิ การโรงแรม ร้านอาหาร สถานที่จำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก การแพทย์แผนโบราณ เป็นต้น ในช่วงระยะเวลา 6 ปีที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2545 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติจำนวนประมาณ 10.80 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศ 323,484 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2550 เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนประมาณ 14.46 ล้านคน มีรายได้เข้าประเทศ 547,782 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีนักท่องเที่ยวที่เป็นชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศ ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2545 มีนักท่องเที่ยวจำนวนประมาณ 61.82 ล้านคน โดยมีการจับจ่ายใช้สอยคิดเป็นเงินจำนวน 235,337 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2550 มีนักท่องเที่ยวจำนวนประมาณ 83.23 ล้านคน โดยมีการจับจ่ายใช้สอยคิดเป็นเงินจำนวน 380,417 ล้านบาท (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันสูงมากโดยหลายประเทศในโลกได้มีความพยายามที่จะพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวในประเทศของตนเอง และมีผลกระทบต่อขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศไทยโดยตรง การพัฒนาศักยภาพการแข่งขันด้านธุรกิจการท่องเที่ยวของประเทศจึงควรให้ความสำคัญในหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญด้านหนึ่งของปัจจัยความสำเร็จของการแข่งขัน หากทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวของไทยมีขีดความสามารถสูงเทียบเท่ากับต่างประเทศที่ประสบความสำเร็จด้านการท่องเที่ยวหรือเป็นที่ยอมรับ และสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว จะช่วยดึงดูดให้นักท่องเที่ยวอยากกลับมาใช้บริการและกลับเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ ได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือดำเนินการศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์

การผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาภาครัฐและเอกชนให้ตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้านที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางความร่วมมือในการผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาให้เชื่อมโยงและตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศอย่างเหมาะสมและยั่งยืนต่อไป

## 2. การดำเนินการของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยคณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ดำเนินการศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ โดยรวบรวม วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารรายงาน เอกสารการวิจัย แผนแม่บทต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับการผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยวที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของไทย จากองค์การหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นต้น

2.2 ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากการสำรวจภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากสถานศึกษาภาครัฐและเอกชน จากสถานประกอบการโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ และจากกลุ่มมัคคุเทศก์

2.3 จัดประชุมสัมมนากลุ่มย่อยเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่เป้าหมาย 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคตะวันออกจัดที่จังหวัดชลบุรี ภาคตะวันออกเฉียงเหนือจัดที่จังหวัดขอนแก่น ภาคเหนือจัดที่จังหวัดเชียงราย และภาคใต้จัดที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.4 จัดทำร่างข้อเสนอแนะแนวทางการผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยรูปแบบการผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนำเสนอผลการศึกษาเพื่อรับฟังความเห็นและนำมาปรับปรุงจัดทำข้อเสนอแนะฉบับสมบูรณ์

2.5 ประชุมคณะทำงานเศรษฐกิจภาคบริการ เพื่อยกร่างความเห็นและข้อเสนอแนะเรื่องยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสถานศึกษาภาครัฐและเอกชนให้ตอบสนองความต้องการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ

### 3. สถานการณ์และข้อเท็จจริงของปัญหา

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลภาคสนาม และการจัดสัมมนาระดับความคิด เห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กร/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน ผู้มีส่วนได้เสีย ได้สะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาและข้อเท็จจริงที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและ การท่องเที่ยว โดยสรุป ดังนี้

3.1 การจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีการจัดการศึกษาในระดับอาชีว ศึกษาและระดับอุดมศึกษา การจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีหลักสูตร 2 ระดับ คือหลักสูตร ระดับ ปวช. มีสาขางานการโรงแรม และสาขางานการท่องเที่ยว หลักสูตรระดับ ปวส. มีสาขา การโรงแรมและบริการ การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว การจัดการธุรกิจขนส่ง การจัดการของที่ระลึกและ ผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน การจัดการธุรกิจท่องเที่ยวเกษตรเชิงนิเวศ สปาและความงาม และหลักสูตรภาษาอังกฤษ ในปี พ.ศ. 2550 มีสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่จัดการศึกษา หลักสูตรประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ระดับ ปวส. จำนวน 71 แห่ง ส่วนการจัดการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา มีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวม 72 แห่ง เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ 16 แห่ง มหาวิทยาลัยเอกชน 14 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏ 34 แห่ง และมหาวิทยาลัยราชภัฏมจล 8 แห่ง การจัดหลักสูตรส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นสาขาวิชาภายใต้สังกัด คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ คณะมนุษยศาสตร์หรือคณะศิลปศาสตร์ มีบางแห่งตั้งเป็น คณะอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ หลักสูตรการศึกษาส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรภาษาไทย มีบางแห่งที่จัดหลักสูตรภาษาอังกฤษหรือหลักสูตรนานาชาติ โดยภาพรวมจัดเป็นประเภทหลักสูตร 5 ประเภท คือ หลักสูตรการท่องเที่ยว หลักสูตรการโรงแรม หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หลักสูตรบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว/การโรงแรม และหลักสูตรนานาชาติ

3.2 ผลจากการสัมมนา สรุปได้ว่าการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ควรเน้นหลักสูตรเฉพาะทางด้านท่องเที่ยวและโรงแรม เน้นสอนปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น เน้นฝึกทักษะ จากการปฏิบัติงานจริง เน้นบทบาทการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการ เน้นสอนตามฐานสมรรถนะ แทนวิชาเพิ่มมากขึ้น สอนทักษะพื้นฐานที่จำเป็น ได้แก่ ความสามารถด้านภาษา ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน เป็นต้น พัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวแต่ละภูมิภาค ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นเอกภาพและร่วมพัฒนาการท่องเที่ยวและ พัฒนากำลังคน

3.3 จากการสอบถามผู้เกี่ยวข้องสรุปความคิดเห็นในแต่ละด้านได้ดังนี้

3.3.1 ด้านหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตรควรเน้นวิชาที่พมากขึ้น ลดวิชาพื้นฐาน ปรับเนื้อหาบางรายวิชาที่มีความซ้ำซ้อนกัน ลดสัดส่วนวิชาภาคทฤษฎีเพิ่มวิชาภาคปฏิบัติ ปรับโครงสร้างหลักสูตรให้มีการฝึกภาคปฏิบัติงานจริงมากขึ้น

3.3.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่าห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย บางชนิดชำรุด ขาดงบประมาณซ่อมแซม ควรส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาสื่อการเรียนการสอน ควรเน้นสอนและประเมินผลตามสภาพการปฏิบัติงานจริงมากขึ้น

3.3.3 ด้านผู้สอน สถานศึกษาบางแห่งขาดอาจารย์ที่มีประสบการณ์และวุฒิตรงสาขาที่สอน สัดส่วนนักศึกษาต่ออาจารย์สูง ควรเพิ่มอาจารย์วุฒิปริญญาโทและปริญญาเอกที่มีวุฒิตรงสาขาที่สอน ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาอาจารย์ที่มีอยู่ให้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษา เน้นศึกษาวิจัยในสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ จัดตั้งกองทุนพัฒนาอาจารย์เพิ่มมากขึ้น

3.3.4 ด้านผู้เรียน นักศึกษาส่วนใหญ่มีปัญหาด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ นักศึกษามีพื้นฐานความรู้และความสนใจในการเรียนน้อย นโยบายรับนักศึกษาเน้นปริมาณทำให้ควบคุมคุณภาพยาก การติดตามการมีงานทำยังขาดความเป็นระบบ ยังไม่มีการนำผลมาสู่การปรับปรุงหลักสูตรอย่างเป็นรูปธรรม ควรเน้นคัดเลือกผู้เรียนที่มีพื้นฐานการศึกษาตรง มีความถนัด มีความสนใจในอาชีพเข้ามาศึกษา ปลูกฝังเรื่องความอดทน สู้งาน ความมีวินัย ความซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่ ควรเพิ่มระยะเวลาและช่วงของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพมากขึ้น มีระบบการติดตามการประเมินผล และการนิเทศการฝึกงานอย่างจริงจัง รัฐควรกำหนดนโยบายหรือมีแนวทางและมาตรการที่เป็นรูปธรรมในการเอื้อประโยชน์ให้กับสถานประกอบการที่มีส่วนร่วมการจัดการเรียนการสอน ควรมีการติดตามประเมินบทบาทสถานประกอบการเพื่อประกาศเกียรติคุณ

3.4 จากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวนั้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวของไทยควรเน้นความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด การควบคุมมลพิษ การปรับภูมิทัศน์โดยทั่วไปและสถานที่ท่องเที่ยวให้น่ามอง การรักษาประเพณี วัฒนธรรม วิถีความเป็นไทยให้ดำรงอยู่เพื่อให้ชาวต่างชาติเห็นความเป็นไทย เช่น การอนุรักษ์ตึกอาคารในเมืองหลวง การคงความเก่าแก่ของอาคาร สถานที่โบราณสถาน การอนุรักษ์แหล่งธรรมชาติ เป็นต้น เน้นความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ควรเอาใจใส่ดูแลหรือให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ การพัฒนากำลังคน การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน ต้องคำนึงถึงผู้ที่มีความรักในงานด้านบริการ การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สร้างทัศนคติให้บุคลากรมีหัวใจการบริการ ความเป็นมิตร ความสุภาพ ควรเพิ่มสมรรถนะระดับพื้นฐาน ได้แก่ ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการตัดสินใจ ความรู้นักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างวัฒนธรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการและการตลาด และบุคลิกของ

ความเป็นมืออาชีพ เป็นต้น ให้มีหน่วยงานรับรองคุณภาพการให้บริการในการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อกระตุ้นสถานประกอบการ และสร้างภาพลักษณ์ให้กับสถานประกอบการ จัดการเรียนการสอน ปฏิบัติงานจริงโดยเพิ่มสถานที่ฝึกปฏิบัติงานมากกว่า 1 แห่งเพื่อเรียนรู้ได้หลากหลาย เน้นสอน ตามฐานสมรรถนะ

3.5 ความต้องการทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมควรพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะ ดังนี้

3.5.1 พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรเน้นความรู้ความเข้าใจในงานบริการ อาหารและเครื่องดื่ม ความรู้ด้านอาหารและความปลอดภัยในอาหาร การใช้ภาษาอังกฤษและการสื่อสาร จิตวิทยาในการบริการ ความแม่นยำในการให้บริการ การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การกล้าตัดสินใจ การแต่งกาย กิริยามารยาท บุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ อ่อนน้อม เป็นมิตร ควบคุมอารมณ์ และมารยาทในการให้บริการ

3.5.2 แม่บ้านและบริการห้องพัก เน้นความรู้ทักษะในงาน การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การใช้ภาษาในการสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษ การแต่งกายสะอาด การควบคุมอารมณ์ ความอดทนอดกลั้น ความซื่อสัตย์ ความละเอียดรอบคอบ สุภาพ อ่อนน้อม เป็นมิตร จิตบริการ

3.5.3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า เน้นความรู้ในงานที่รับผิดชอบ ความสามารถในการสื่อสาร การใช้ภาษาอังกฤษ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างประเทศ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การกล้าตัดสินใจ การกล้าแสดงออก การพัฒนาตนเอง จิตวิทยาการให้บริการ ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและการเดินทางพอที่จะให้คำแนะนำ ลูกค้าได้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การแต่งกาย กิริยามารยาท ความรักและภักดี ต่อองค์กร มนุษยสัมพันธ์ คุณธรรม จรรยาบรรณในวิชาชีพ ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ บุคลิกภาพ ความอ่อนน้อม การควบคุมอารมณ์ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

3.5.4 มัคคุเทศก์ เน้นความรู้ความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ ความรู้ความสามารถในงาน ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี ความรู้ทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับท้องถิ่น ความสามารถในการถ่ายทอด การพูดต่อสาธารณชน กล้าแสดงออก การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การบริการ และการสร้างความบันเทิงแก่ลูกค้า การแต่งกาย สุภาพ กิริยามารยาท ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การตรงต่อเวลา บุคลิกภาพ ความกระตือรือร้น ความคล่องแคล่ว ใจรักการบริการ ความซื่อสัตย์ มนุษยสัมพันธ์ดี ให้บริการอย่างเสมอภาค (ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ให้บริการนักท่องเที่ยวทั่วถึงทุกคน)



#### 4. ความเห็นและข้อเสนอแนะของสภาที่ปรึกษา

4.1 ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว  
ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 2 ประเภท ดังนี้

4.1.1 จัดการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นโดยใช้ระยะเวลาศึกษาระหว่าง 3 เดือน ถึง 1 ปี เป้าหมายหลักสูตรเน้นฝึกทักษะพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพการให้บริการนักท่องเที่ยว โดยส่งเสริมบทบาทของวิทยาลัยชุมชนและสถาบันการศึกษาเฉพาะทางเข้ามามีส่วนร่วมจัดการหลักสูตร และให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

4.1.2 จัดการศึกษาหลักสูตรตามระดับการศึกษา ได้แก่ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และในระดับปริญญา เป้าหมายหลักสูตรเน้นฝึกทักษะการปฏิบัติงานและเป็นผู้บริหารระดับกลาง ทำหน้าที่ให้คำแนะนำพนักงานที่ให้บริการนักท่องเที่ยวโดยตรง

โครงสร้างหลักสูตร ควรเน้นลักษณะฐานสมรรถนะมากกว่าเป็นลักษณะรายวิชาการจัดการเรียนการสอนควรเน้นการปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี เน้นฝึกปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง หรือใกล้เคียงกับสถานการณ์ปฏิบัติงานจริงมากที่สุดโดยเป็นการฝึกปฏิบัติงานตามฐานสมรรถนะ การวัดและประเมินผล เน้นประเมินความสามารถตามฐานสมรรถนะ ซึ่งอาจแบ่งผลการประเมินแต่ละฐานสมรรถนะเป็นระดับ เช่น ผ่านในระดับปานกลาง ระดับดี ระดับดีมาก เป็นต้น ประเมินผลตามสภาพการปฏิบัติงานจริงมากที่สุดโดยพิจารณาจากขั้นตอนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน หรือชิ้นงานที่ทำได้ว่าอยู่ในระดับใด ประเมินความสามารถเป็นรายบุคคลเพื่อสะท้อนว่าแต่ละบุคคลมีข้อบกพร่องในด้านใดเรื่องใดและควรได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว รูปแบบการประเมินผลและการจัดการเรียนการสอน จึงต้องมีการออกแบบและดำเนินการควบคู่กันไป การบริหารหลักสูตร ควรให้สถานประกอบการได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เข้ามาเป็นคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาหรือบริหารหลักสูตร มีส่วนร่วมพัฒนาหลักสูตร ร่วมฝึกทักษะหรือฝึกปฏิบัติงาน เป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ และให้การส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมถึงการร่วมกำหนดนโยบายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

ทั้งนี้ ควรมีหลักสูตรการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวควบคู่กันไป เช่น แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ด้านดิน น้ำ ป่า แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม พื้นบ้าน ประเพณีท้องถิ่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ผักสวนครัว สมุนไพร แหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การแพทย์แผนปัจจุบัน-แผนโบราณ - สปา ฯลฯ เป็นต้น

## 4.2 ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4.2.1 พัฒนาทรัพยากรบุคคลไปพร้อมกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยเน้น 5 บทบาท ดังนี้

- 1) บทบาทในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ดิน น้ำ ป่า และกิจกรรม
- 2) บทบาทการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และเอกลักษณ์ท้องถิ่น
- 3) บทบาทมาตรการด้านความปลอดภัยที่จะทำให้นักท่องเที่ยวมั่นใจ และไว้ใจ
- 4) บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมและจรรยาบรรณ
- 5) บทบาทการดำเนินการด้านการตลาดและสื่อโฆษณา เช่น การทำ package tour

4.2.2 สร้างเครือข่ายกลุ่มจังหวัดเพื่อให้เกิดการรวมศูนย์การพัฒนาการท่องเที่ยว ในลักษณะภูมิภาคย่อย ๆ

4.2.3 พัฒนามาตรฐานอาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ฝึกทักษะและพัฒนาความสามารถทรัพยากรบุคคลตามฐานสมรรถนะ

4.2.4 วางแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อรองรับการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่เป็นแนวโน้มของตลาดท่องเที่ยวมากขึ้น ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนพิการ กลุ่มท่องเที่ยวเป็นครอบครัว เป็นต้น

4.2.5 ให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินทางการท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และการคมนาคมขนส่งที่เป็นมาตรฐานสากล

## 4.3 กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

4.3.1 กลยุทธ์สร้างกลไกการพัฒนาทรัพยากรบุคคลร่วมไปกับการพัฒนาการท่องเที่ยว ให้ความสำคัญกับการสร้างระบบหรือกลไกการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาการท่องเที่ยวไปด้วยกัน เน้นความพยายามที่จะให้มีการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้เข้ามามีบทบาทร่วมกันโดยเป็นเครือข่ายร่วมที่มีความคล่องตัวทั้งในด้านการกำหนดนโยบาย/ทิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสร้างกลไกการจัดการต่าง ๆ ที่เป็นเอกภาพภายในกลุ่มเครือข่าย รวมถึงการจัดการงบประมาณที่สอดคล้องกับสภาพการท่องเที่ยว โดยเน้นการรวมกลุ่มจังหวัดย่อยและสร้างระบบบริหารจัดการภายในกลุ่มจังหวัด และการพัฒนาการท่องเที่ยวควรมุ่งเน้นแนวคิดให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน คือ มีกิจกรรมที่นักท่องเที่ยว และทรัพยากรท่องเที่ยวต้องพัฒนาให้ครบ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ตามกระแสความต้องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- 2) ตามกระแสความต้องการด้านการศึกษารสร้างขบวนการเรียนรู้ ให้บุคลากรของท้องถิ่น

3) ตามกระแสความต้องการด้านการพัฒนาท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วม และมีการกระจายรายได้

4.3.2 กลยุทธ์การจัดทำมาตรฐานอาชีพทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยสร้างและพัฒนามาตรฐานอาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมของประเทศไทย ควรมีกฎหมายหรือมติคณะรัฐมนตรีให้มีการศึกษาและจัดทำมาตรฐานวิชาชีพทรัพยากรบุคคลด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ให้สถาบันการศึกษา สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ควรมีการจัดตั้งศูนย์เฉพาะทางด้านการท่องเที่ยวตามภูมิภาคต่าง ๆ เพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าเรียนรู้และให้คำแนะนำด้านมาตรฐานอาชีพ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้กับสถานศึกษา และสถานประกอบการ

4.3.3 กลยุทธ์การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนเน้นตามฐานสมรรถนะแทนการสอนเป็นรายวิชาเพิ่มมากขึ้น โดยส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมเน้นสอนตามฐานสมรรถนะ ให้มีการศึกษาวิจัยและพัฒนาหลักสูตรโดยเน้นหลักสูตรตามฐานสมรรถนะ จัดการเรียนการสอนและประเมินผลการเรียนรู้ตามฐานสมรรถนะ โดยอาจต้องปรับให้เข้ากับแนวคิดและวิสัยทัศน์ของ ASEAN ด้วย

4.3.4 กลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนเน้นสัดส่วนการฝึกภาคปฏิบัติงานจริงเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการปฏิบัติงานจริงมากขึ้น เน้นสัดส่วนภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎีหรือเน้นการเรียนการสอนตามสภาพการทำงานจริง ส่งเสริมให้มีการจัดทำรูปแบบการฝึกปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานกลางเพื่อใช้ฝึกปฏิบัติงานสำหรับนักศึกษาภายในกลุ่มจังหวัดซึ่งจะกำหนดวัตถุประสงค์การเรียน โครงสร้างการฝึกปฏิบัติงานชัดเจน รวมถึงการประเมินผลการเรียนรู้ตามสภาพการทำงานจริง ทั้งนี้เพื่อให้ตรงกับสภาพการทำงานตามที่สถานประกอบการต้องการ และใช้สำหรับให้ผู้เรียนเข้ามาฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการตามหลักสูตรนี้ เสริมสร้างประสบการณ์การจัดการเรียนการสอนของอาจารย์โดยให้เข้าไปมีส่วนร่วมกับสถานประกอบการเกี่ยวกับการศึกษาพัฒนาการทำงาน เป็นที่ปรึกษา ศึกษาดูงาน ทำวิจัยพัฒนางานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อเพิ่มทักษะและนำประสบการณ์มาถ่ายทอดให้กับผู้เรียน ส่งเสริมความสามารถด้านภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะเพื่อการสื่อสารการท่องเที่ยวและโรงแรม โดยสร้างช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายทั้งในระบบการศึกษาและนอกระบบการศึกษา ได้แก่ การจัดการเรียนการสอนโดยผ่านระบบสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลายเป็นลักษณะการจัดการศึกษาแบบให้เปล่า จัดให้มีสถานีวิชวลิตชุมชนโดยเน้นถ่ายทอดความรู้ภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมโดยเฉพาะ เป็นต้น

4.3.5 กลยุทธ์การสร้างความร่วมมือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ความสำคัญกับบทบาทและการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการ ส่งเสริมบทบาทกลุ่มจังหวัดให้มีส่วนสนับสนุนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมถึงสร้างความร่วมมือเพื่อเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานให้กับสถานศึกษา สร้างมาตรการจูงใจในการมีส่วนร่วมของสถานประกอบการ เช่น การได้รับสิทธิพิเศษทางการค้า ได้รับการลดหย่อนภาษีโดยถือเป็นค่าใช้จ่ายของสถานประกอบการ การประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น และประชาสัมพันธ์มาตรการต่างๆ เพื่อให้รับรู้โดยทั่วถึง สนับสนุนให้สถานประกอบการเข้ามามีบทบาทในการกำหนดนโยบายการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ร่วมมือทำวิจัย และรับนักศึกษาเข้าไปฝึกปฏิบัติงาน รวมถึงให้ทุนการศึกษา การพัฒนาผู้สอนให้สามารถถ่ายทอดความรู้ สร้างค่านิยมในอาชีพ และจริยธรรม

4.3.6 กลยุทธ์การพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรบุคคลที่ทำงานอยู่แล้วในสถานประกอบการ โดยส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วในสถานประกอบการ ได้รับการศึกษาต่อ หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาช่องว่างทางทักษะของแรงงาน (Skill Gaps) ที่เมื่อปฏิบัติงานไประยะหนึ่งประสบกับปัญหาด้านความรู้ความสามารถหรือทักษะการปฏิบัติงาน ไม่ได้คุณภาพตามที่สถานประกอบการต้องการหรือปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดไว้ เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องมีการเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลกระทบต่อความต้องการคุณภาพแรงงานที่เปลี่ยนไป และการบริหารขีดความรู้ เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าและเพิ่มทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ของสถานประกอบการ

ทรัพยากรบุคคลอีกกลุ่มหนึ่ง ที่ควรมีการพัฒนาขีดความสามารถ คือ บุคลากรนอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น เจ้าหน้าที่ป่าไม้/อุทยานแห่งชาติ และตำรวจท่องเที่ยว เป็นต้น บุคลากรเหล่านี้ควรได้รับโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถที่จะสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น แนวคิดการจัดการท่องเที่ยว จิตบริการ และจิตสำนึกในการรักษาแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น โดยใช้นักศึกษาของมหาวิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน และศูนย์เฉพาะทางด้านการท่องเที่ยว เป็นแหล่งในการพัฒนา

4.3.7 กลยุทธ์การพัฒนาการท่องเที่ยวและทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มเพิ่มมากขึ้น โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวและทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มที่เป็นแนวโน้มของตลาดการท่องเที่ยว เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้เกษียณอายุ กลุ่มพหุภาพ กลุ่มครอบครัว เป็นต้น โดยการจัดวิชาเลือก หรือเสริมเนื้อหาในวิชาที่เกี่ยวข้องในหลักสูตรของสถานศึกษา หรือจัดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น ทั้งนี้โดยความร่วมมือกับหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

## ภาคผนวก

\*\*\*\*\*

1. ข้อมูลด้านจริยธรรมที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่
  - 1.1 การปกป้องดูแลสิ่งแวดล้อม
  - 1.2 ความมีสำนึกทางสังคมและความซื่อสัตย์
  - 1.3 การรู้จักปกป้องสิทธิของนักท่องเที่ยวและผู้ให้บริการ
  - 1.4 จริยธรรมทางธุรกิจ
  - 1.5 ความเท่าเทียมกันในที่ทำงาน
  - 1.6 ความเป็นส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน
  - 1.7 การเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน
  
2. แนวคิดและวิสัยทัศน์ของ ASEAN Common Competency Standards Framework for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งกำหนด Types of Competency Standards ไว้ 3 ระดับดังนี้
  - 2.1 สมรรถนะหลัก (Core competencies)
  - 2.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic competencies)
  - 2.3 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competencies)

ซึ่งสมรรถนะทั้ง 3 ประเภทนี้ ได้ถูกกำหนดไว้ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ของบริษัทนำเที่ยว โรงแรมและภัตตาคารด้วยเช่นเดียวกัน
  
3. คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ (สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม)
  - 3.1 มีความรอบรู้ทางวิชาการและมีความสามารถในการบริหารจัดการ
  - 3.2 มีทักษะการคิดวิเคราะห์ มีสติและเชี่ยวชาญ สามารถใช้เหตุผล และวิจารณ์ญาณอย่างถูกต้องในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ
  - 3.3 มีความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างดี
  - 3.4 มีทักษะทางวิชาชีพอย่างทัดเทียมกับบุคลากร ในภูมิภาคอื่นของโลก
  - 3.5 มีความสำนึกในจรรยาบรรณวิชาชีพ
  
4. ผลการเรียนรู้ (learning Outcomes) ของบัณฑิตในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม ควรต้องอยู่ในวงหรือขอบเขต (Domain) ดังต่อไปนี้
  - 4.1 ได้รับการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ มีภาวะผู้นำสามารถทำงานเป็นทีม

- 4.2 มีองค์ความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติที่เกิดจากการบูรณาการองค์ความรู้ในศาสตร์ต่างๆเข้ามาเป็นศาสตร์ทางการท่องเที่ยวและโรงแรม
- 4.3 มีทักษะชาวปัญญา สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎีไปสู่การฝึกประสบการณ์ในการปฏิบัติงานประจำวัน และสนใจเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ๆจากภาคธุรกิจ
- 4.4 มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีภาวะผู้นำในการทำงาน สามารถนำเสนอแนวคิดต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน
- 4.5 มีทักษะด้านการวิเคราะห์และการสื่อสาร โดยสามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ใช้ภาษาต่างประเทศได้ดี และมีจิตวิญญาณของการให้บริการ (Service mind)

5. สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย ปี พ.ศ. 2545 – 2550 ปราบกฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถานการณ์การท่องเที่ยวไทย ปี พ.ศ. 2545 – 2550

ปี	จำนวน		ระยะเวลาพำนักเฉลี่ย (วัน)	ค่าใช้จ่าย/คน/วัน		รายได้	
	ล้านคน	ส่วนเพิ่ม		บาท	ส่วนเพิ่ม	ล้านบาท	ส่วนเพิ่ม
<b>นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ</b>							
2545	10.80	7.33	7.98	3,753.74	0.15	323,484	8.17
2546	10.00	- 7.36	8.19	3,774.50	0.55	309,269	- 4.39
2547	11.65	16.46	8.13	4,057.58	7.51	384,360	24.28
2548	11.52	- 1.15	8.20	3,890.13	- 4.13	367,380	- 4.42
2549	13.82	20.01	8.62	4,048.22	4.06	482,319	31.29
2550	14.46	4.65	9.19	4,120.95	1.80	547,782	13.57
<b>นักท่องเที่ยวชาวไทย</b>							
2545	61.82	5.45	2.55	1,689.52	- 0.77	235,337	5.19
2546	69.36	12.20	2.61	1,824.38	7.98	289,987	23.22
2547	74.80	7.84	2.60	1,852.33	1.53	317,224	9.39
2548	79.53	6.33	2.73	1,768.87	- 4.51	334,717	5.51
2549	81.49	2.46	2.65	1,795.09	1.48	365,276	9.13
2550	83.23	2.14	2.63	1,767.35	-1.55	380,417	4.15

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551

6. จำนวนสถานศึกษา ที่จัดการศึกษาหลักสูตรประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และจำนวนนักศึกษา ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนสถานศึกษา ที่จัดการศึกษาหลักสูตรประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และจำนวนนักศึกษา

ภูมิภาค	จำนวนสถานศึกษา	จำนวนนักศึกษา ปวส.		
		ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
ภาคใต้	20	2,050	1,721	1,618
ภาคกลาง	18	454	875	797
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	936	841	791
ภาคตะวันออก	9	218	225	290
ภาคเหนือ	8	220	429	464
<b>รวม</b>	<b>71</b>	<b>3,878</b>	<b>4,091</b>	<b>3,960</b>

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2550

7. จำนวนสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2550 ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่จัดการศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ปี พ.ศ. 2550

สถานศึกษา	ภูมิภาค					รวม
	ใต้	กลาง	ตะวันออกเฉียงเหนือ	เหนือ	ตะวันออก	
อุดมศึกษาของรัฐ	2	8	2	3	1	16
อุดมศึกษาเอกชน	-	10	2	2	-	14
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	4	14	8	7	1	34
มหาวิทยาลัยราชภัฏมจค	1	6	-	1	-	8
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>72</b>

ที่มา : เครือข่ายสถาบันการศึกษาการท่องเที่ยวและการโรงแรม, 2551

8. คณะศึกษาวิจัยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องด้านต่างๆ ได้แก่ สถานศึกษา สถานประกอบการด้านโรงแรม และบริษัทนำเที่ยว ต่อการผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ได้ผลดังนี้

8.1 การสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว ดังตารางที่ 4 พบว่า ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่ คิดว่ารูปแบบการจัดหลักสูตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวควรจัดเป็นหลักสูตรพิเศษเฉพาะทาง (ร้อยละ 61.1) ทั้งนี้เนื่องจากเป็นสาขาวิชาชีพที่มีลักษณะเฉพาะ และต้องการความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงความชำนาญเฉพาะทางให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน เช่น ด้านวัฒนธรรม การผจญภัย การศึกษาภูมิประเทศ เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการ อีกทั้งควรมีสัดส่วนโครงสร้างหลักสูตรการสอนที่เน้นภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี (ร้อยละ 54.8) ซึ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่ผู้เข้าร่วมสัมมนาส่วนใหญ่คิดว่าจะมีความเหมาะสม ควรเน้นตามฐานสมรรถนะความรู้ (ร้อยละ 73.8) โดยมีรูปแบบการฝึกปฏิบัติงานที่มีหลักสูตรฝึกปฏิบัติงานกลางใช้ร่วมกัน และให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมกำหนดหลักสูตรดังกล่าว จำนวน 6 ร้อยละ 83.3)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาในประเด็นต่าง ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการจัดหลักสูตรด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นหลักสูตรพิเศษเฉพาะทาง	77	61.1
จัดเป็นหลักสูตรระดับการศึกษาปกติที่มีอยู่	30	23.8
อื่น ๆ	19	15.1
สัดส่วนโครงสร้างหลักสูตรการสอนระหว่างภาคทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ		
เน้นสัดส่วนภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี	69	54.8
เน้นสัดส่วนภาคทฤษฎีและปฏิบัติเท่า ๆ กัน	27	21.4
เน้นสัดส่วนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ	22	17.5
อื่น ๆ	8	6.3
รูปแบบการจัดการเรียนการสอน		
สอนเน้นตามฐานสมรรถนะความรู้	93	73.8
สอนตามหลักสูตรปกติเป็นรายวิชา	16	12.7
อื่น ๆ	17	13.5



ความคิดเห็นเกี่ยวกับ	จำนวน	ร้อยละ
รูปแบบการฝึกปฏิบัติงาน มีหลักสูตรฝึกปฏิบัติงานกลางร่วมกัน โดยสถานประกอบการมี ส่วนร่วมกำหนดหลักสูตร	105	83.3
เป็นไปตามที่สถานศึกษาแต่ละแห่งกำหนด	13	10.3
อื่น ๆ	8	6.3

8.2 จากการสำรวจพบว่าแนวโน้มจำนวนผู้สมัคร จำนวนที่รับเข้า จำนวนนักศึกษาออกกลางคัน และจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาอีก 5 ปีข้างหน้า ของสถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สถานศึกษาส่วนใหญ่จำนวนผู้สมัครมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 80.65) จำนวนรับเข้าศึกษาที่รับได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 64.52) จำนวนนักศึกษาออกกลางคันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 41.94) สำหรับจำนวนผู้สำเร็จการศึกษามีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 70.97) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของสถานศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเกี่ยวกับ แนวโน้มอีก 5 ปีข้างหน้าในด้านจำนวนนักศึกษา

รายการ	แนวโน้มอีก 5 ปีข้างหน้า (31 แห่ง)					
	เพิ่มขึ้น		คงเดิม		ลดลง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้สมัคร	25	80.65	4	12.90	2	6.45
จำนวนที่รับเข้า	20	64.52	9	29.03	2	6.45
จำนวนนักศึกษาออกกลางคัน	13	41.94	8	25.81	10	32.26
จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา	22	70.97	7	22.58	2	6.45

8.3 สำหรับระดับอุดมศึกษา แนวโน้มอีก 5 ปีข้างหน้า ในเรื่องจำนวนผู้สมัคร จำนวนที่รับเข้า จำนวนนักศึกษาออกกลางคัน และจำนวนผู้สำเร็จการศึกษา พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่มีแนวโน้มจำนวนผู้สมัครเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 60.00) จำนวนรับเข้าศึกษาที่รับได้ยังคงเดิม (ร้อยละ 50.00) จำนวนนักศึกษาออกกลางคันยังคงเดิม (ร้อยละ 75.00) สำหรับจำนวนผู้สำเร็จการศึกษามีแนวโน้มคงเดิม (ร้อยละ 60.00) รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเกี่ยวกับ แนวโน้มอีก 5 ปีข้างหน้าใน ด้านจำนวนนักศึกษา

รายการ	แนวโน้มอีก 5 ปีข้างหน้า (20 แห่ง)					
	เพิ่มขึ้น		คงเดิม		ลดลง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้สมัคร	12	60.00	6	30.00	2	10.00
จำนวนที่รับเข้า	8	40.00	10	50.00	2	10.00
จำนวนนักศึกษาออกกลางคัน	1	5.00	15	75.00	4	20.00
จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา	6	30.00	12	60.00	2	10.00

8.4 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ประกอบการโรงแรม พบว่า กลุ่มงานที่มีจำนวนตำแหน่งงานว่างที่ไม่สามารถหาคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานสูงสุด คือ กลุ่มบริการอาหารและเครื่องดื่ม รองลงมาคือ กลุ่มแม่บ้านและบริการห้องพัก และกลุ่มบุคลากรบริการส่วนหน้า ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยจำนวนตำแหน่งงานที่ไม่สามารถหาคนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเข้าปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	ร้อยละขาดแคลน	งานว่างเฉลี่ยต่อแห่ง	SD.
บุคลากรบริการส่วนหน้า	38.27	0.72	0.99
บริการอาหารและเครื่องดื่ม	48.15	1.44	2.18
แม่บ้านและบริการห้องพัก	25.98	0.98	2.07
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>37.47</b>	<b>1.04</b>	

8.5 ปัญหาของการจัดการศึกษาเพื่อผลิตมัคคุเทศก์ของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของบริษัทนำเที่ยว พบว่า ปัญหาสำคัญ คือ อาจารย์ขาดประสบการณ์ในงานจริง (ร้อยละ 78.95) รองลงมาคือ ขาดการฝึกประสบการณ์จริง (ร้อยละ 63.16) ขาดการฝึกภาคปฏิบัติในรายวิชา (ร้อยละ 36.84) และ หลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการ (ร้อยละ 26.32) รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของปัญหาของการจัดการศึกษาเพื่อผลิตมัคคุเทศก์ของสถานศึกษา

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์ขาดประสบการณ์ในงานจริง	15	78.95
ขาดการฝึกประสบการณ์จริง	12	63.16
ขาดการฝึกภาคปฏิบัติในรายวิชา	7	36.84
หลักสูตรไม่ตรงกับความต้องการ	5	26.32

8.6 บริษัทนำเที่ยวส่วนใหญ่มีความร่วมมือในการพัฒนามัคคุเทศก์กับหน่วยงานต่าง ๆ (ร้อยละ 73.68) โดยมีรูปแบบความร่วมมือ คือ การรับนักศึกษาฝึกงาน (ร้อยละ 92.86) รองลงมา คือ การให้นักศึกษาศึกษาดูงาน (ร้อยละ 50.00) รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของบริษัทนำเที่ยวที่มีความร่วมมือในการพัฒนามัคคุเทศก์กับหน่วยงานอื่น ๆ

ลักษณะความร่วมมือ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความร่วมมือ	5	26.32
มีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น	14	73.68
รับนักศึกษาฝึกงาน	13	92.86
ให้นักศึกษาศึกษาดูงาน	7	50.00
เป็นวิทยากรบรรยายพิเศษบางหัวข้อ	5	35.71
ร่วมพัฒนาหลักสูตร	4	28.57
ให้อาจารย์ได้ปฏิบัติงานในบริษัท	1	7.14
อื่น ๆ	2	14.29

\*\*\*\*\*