

ความต้องการตลาดแรงงานเพื่อปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา  
อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Labor market needs to improve the Bachelor of Arts curriculum  
Program in Tourism and Hotel Industry

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม<sup>1</sup> วีรากร รัตกุล<sup>2</sup> กนกเกล้า แกล้วกล้า<sup>3</sup>  
ราเมศร์ พรหมชาติ<sup>4</sup> นรินทร์ เจตธำรง<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
<sup>1</sup>rhatthakam@gmail.com <sup>2</sup>wrattakul@hotmail.com <sup>3</sup>modant22@hotmail.com  
<sup>4</sup>mew4705967@gmail.com <sup>5</sup>j\_narin@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความต้องการด้านทักษะแรงงานที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์และจังหวัดใกล้เคียง เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมและเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการหรือตัวแทน จากจำนวนทั้งหมด 17 แห่ง เป็น 17 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผลการวิจัย พบว่าสถานการณด้านความต้องการแรงงานด้านการท่องเที่ยวมีแนวโน้มความต้องการเพิ่มมากขึ้นเพราะการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การเปิดเสรีทางการค้าและการรวมกลุ่มประเทศอาเซียนความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตด้านความสามารถทางวิชาการตามงานในสาขานั้นๆ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก และด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ อยู่ในระดับมาก

แนวทางการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมโดยปรับปรุงเป็นหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งมีการปรับปรุงทั้งชื่อหลักสูตร ชื่อปริญญา วัตถุประสงค์ของหลักสูตร และโครงสร้างหลักสูตร ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553

**คำสำคัญ :** ความต้องการตลาดแรงงาน หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

## ABSTRACT

This research aimed to explore the need for skilled labor that is desirable for the establishment of tourism and hotels industry in Buriram province and neighboring provinces. It was to explore the degree of satisfaction among the graduate's users in the field of tourism and hotel industry. And to offer Bachelor of Arts curriculum guidelines improvement of tourism and hotel industry program. The samples used in the study were; Personnel manager of the establishment or the representative, total number of 17 establishments, resulting in 17 samples. Using the method of a specific sample.

The results showed that, the situation on the labor demand side was more likely to travel. Increasing demand due to economic growth. Trade liberalization and integration of ASEAN, satisfaction of employers for academic abilities in the fields was at a moderate level, the basic knowledge and skills that affect performance was at a high level, and moral and professional ethics were at a high level.

Guidelines to improve the Bachelor of Arts course, Tourism and Hotel Industry program, was to improve the course name, the degree name, the purpose of the course, and the course structure, in accordance with the requirements of the labor market and Thai Qualifications Framework for Higher Education, Tourism and Hotel Industry program, 2010.

**Keywords:** Labor market needs, the Bachelor of Arts curriculum Program in Tourism and Hotel Industry

### 1. บทนำ

อุตสาหกรรมบริการมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรมธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจสปา ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการบินธุรกิจการจัดประชุมสัมมนา ธุรกิจของที่ระลึกและผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน ฯลฯ) ซึ่งเป็นธุรกิจที่ขาดแคลนบุคลากร ทั้งที่ธุรกิจนี้สามารถสร้างรายได้เป็นอย่างดี สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวเป็นสาขาวิชาที่ผลิตบุคลากรเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยตรงผู้ที่ผ่านการศึกษาด้านนี้จะมีความเข้าใจกระบวนการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของธุรกิจโรงแรม และธุรกิจการท่องเที่ยว งานสำนักงานของโรงแรมการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานทางการท่องเที่ยวการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงบุคลิกภาพ มารยาทมนุษยสัมพันธ์และจรรยาบรรณในวิชาชีพตลอดจนการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวสู่การทำงานต่อไป

สถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบันกำลังประสบกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพการณ์โลกทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เป็นผลทำให้สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ บทบาท พันธกิจ และหน้าที่ ในการจัดการเรียนการสอนให้ก้าวทันต่อสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งโลกในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมไร้พรมแดนและขับเคลื่อนด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ความรู้มีวงจรชีวิตที่สั้นลง ดังนั้นมนุษย์ในสังคมโลกยุคปัจจุบันและอนาคตต้องแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความรู้คือสินทรัพย์ สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่หลักคือการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ผลิตงานวิจัยสำหรับการพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการผลิตบัณฑิตให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

ผลกระทบจากสถานการณ์ภายนอกส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการจัดการเรียนการสอน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาหลักสูตรในเชิงรุกที่มีศักยภาพและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถด้านการใช้หลักการจัดการ การท่องเที่ยวและการโรงแรมเพื่อการจัดการสวนของภาครัฐและภาคเอกชน โดยสามารถที่จะกำหนดนโยบาย สร้างกลยุทธ์ และปฏิบัติตามวิธีการต่างๆ เพื่อการพัฒนาประเทศ จังหวัด และอำเภออย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งการเรียนที่มีคุณภาพ การพัฒนาหลักสูตรจึงเน้นการสร้างบัณฑิตให้มีความรู้คุณธรรม พัฒนาทักษะเชิงปัญญา เน้นการคิดวิเคราะห์ และการใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นการพัฒนาหลักสูตรจึงคำนึงถึงการบูรณาการภูมิปัญญาท้องถิ่นกับศาสตร์สากลเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งการเรียนรู้นั้นหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยจึงต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานที่เกี่ยวข้อง

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อสำรวจความต้องการด้านทักษะแรงงานที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์และจังหวัดใกล้เคียง
- 2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บัณฑิตหรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์และจังหวัดใกล้เคียงที่นักศึกษาสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมชั้นปีที่ 4 ฝึกงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2555 ซึ่งมีสถานประกอบการที่นักศึกษาฝึกงานอยู่ทั้งหมด 17 แห่งและเป็นสถานประกอบการที่เคยมีนักศึกษารุ่นพี่เคยฝึกมาก่อนหรือเคยทำงานมาก่อนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการหรือตัวแทน จากจำนวนทั้งหมด 17 แห่ง เป็น

17 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงดังนั้นเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเกี่ยวกับคุณลักษณะ/ทักษะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม

#### 4. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาของการวิจัยเรื่อง ความต้องการตลาดแรงงานเพื่อปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์แบ่งผลการศึกษาออกได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสำรวจความต้องการด้านทักษะแรงงานที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมในพื้นที่จังหวัดบุรีรัมย์และจังหวัดใกล้เคียงพบว่า

สำหรับการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อนี้มีการศึกษาสองประเด็นคือ สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานด้านการท่องเที่ยวและทักษะแรงงานที่พึงประสงค์ คณะผู้วิจัยขอนำผลการวิจัยเฉพาะทักษะที่ได้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) 4.00 ขึ้นไปเท่านั้นมาวิเคราะห์ ส่วนที่ไม่ถึงจะนำไปเสนอเป็นแนวทางการปรับปรุงทักษะในหลักสูตรต่อไป

- สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานด้านการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบการวิเคราะห์จากรายงานผลการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553-2557 ของกองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน (2552) ประมาณการความต้องการแรงงานในภาคบริการในช่วงปี 2553 – 2557 จำแนกตามหมวดอุตสาหกรรมว่า ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ พนักงานต้อนรับ โรงแรมหรือภัตตาคาร พบว่า มีความต้องการแรงงานจำนวน 6.2-6.9 ล้านคน และมีความต้องการเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องทุกปี เพราะการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การเปิดเสรีทางการค้าและการรวมกลุ่มประเทศอาเซียน

- ทักษะแรงงานที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงประสงค์คือ

1) ทักษะด้านความสามารถทางวิชาการตามงานในสาขานั้นๆ ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่รับผิดชอบการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆมีความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

2) ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ได้แก่ มีทักษะและความชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศการควบคุมอารมณ์ตนเองการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้างกล้าแสดงความคิดเห็นและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานและมีความเป็นผู้นำ

3) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ความมีระเบียบวินัยในการทำงานความขยันหมั่นเพียรและความมีน้ำใจเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตในสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม พบว่า**

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความสามารถทางวิชาการตามทักษะงานในสาขานั้นๆ คือ ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน คือ การควบคุมอารมณ์ตนเองด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความอ่อนน้อมถ่อมตนความมีน้ำใจเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความตรงต่อเวลาความขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมพบว่า**

ผลการวิจัยที่ได้คณะผู้วิจัยจึงนำไปปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรมโดยปรับปรุงเป็นหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีการปรับปรุงทั้งชื่อหลักสูตร ชื่อปริญญา วัตถุประสงค์ของหลักสูตร และโครงสร้างหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ในยุคปัจจุบันและการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

## 5. การอภิปรายผล

จากรายงานผลการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553-2557 ของกองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (2552) ประมาณการความต้องการแรงงานในภาคบริการในช่วงปี 2553 - 2557 จำแนกตามหมวดอุตสาหกรรมว่า ไม่ว่าจะเป็นมัคคุเทศก์ พนักงานต้อนรับ โรงแรมหรือภัตตาคารที่มีความต้องการเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องทุกปีเป็นเพราะการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การเปิดเสรีทางการค้าและการรวมกลุ่มประเทศอาเซียนส่งผลให้เกิดความต้องการแรงงานฝีมือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ประเมินแนวทางการเตรียมตัวว่าต้องคำนึงถึงการจัดเตรียมบุคลากรหลายด้านโดยเฉพาะแรงงานไทยมีจุดเด่นในเรื่อง service mind ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า บุคลากรที่ทำงานในงานบริการทุกคนต้องมี service mind ซึ่งถือเป็นแรงงานคุณภาพ แต่ก็ยังมีปัญหาด้านภาษาอังกฤษค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับแรงงานฟิลิปปินส์ จึงต้องพัฒนาจุดอ่อนด้านการใช้ภาษาต่างประเทศซึ่งสาขาวิชาได้ตระหนักถึงจุดอ่อนจากการค้นพบในงานวิจัยข้อนี้จึงสอดคล้องกับการค้นพบทั้งในงานวิจัยและการประเมินของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยข้อนี้เพิ่มเติมด้วยจึงได้ปรับปรุงหลักสูตรโดยการเสริมรายวิชาที่มีเนื้อหาในการพัฒนาทักษะด้านบุคลิกภาพ และภาษาทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน

ดังนั้นทักษะแรงงานที่ผู้ใช้บัณฑิตพึงประสงค์ คือทักษะด้านความสามารถทางวิชาการตามงานในสาขานั้นๆ ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่รับผิดชอบการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆมีความสามารถในการวิเคราะห์

และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งทั้งหมดนี้สอดคล้องกับพื้นฐานของความเป็นผู้ให้บริการที่ดีตามแนวคิดของ อาศยา โชติพานิช (2555) ส่วนด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ได้แก่ มีทักษะและความชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศการควบคุมอารมณ์ตนเองการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้างกล้าแสดงความคิดเห็นและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีทักษะในการสื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานมีความเป็นผู้นำด้านคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตนความมีระเบียบวินัยในการทำงานความขยันหมั่นเพียรความมีน้ำใจเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น

ทั้งนี้ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์จึงต้องเร่งดำเนินการพัฒนาและมีการปรับปรุงรายวิชาเพื่อขนานรับและเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียนเพื่อให้สามารถเข้าสู่วิชาชีพการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ประเทศไทยในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยว ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันของอาเซียนตามที่ได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition arrangement on Tourism Professionals : ASEAN MRA-TP) เอาไว้ ทั้งนี้ ผู้เรียนที่สำเร็จการศึกษาจะสามารถประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียน และมีสิทธิในการประกอบวิชาชีพในประเทศผู้รับจะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและข้อบังคับของประเทศผู้รับ โดยกำหนดหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนสำหรับ 2 สาขา 6 แผนก 32 ตำแหน่งงานได้

## 6. สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาของการวิจัยเรื่อง ความต้องการตลาดแรงงานเพื่อปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้ดังนี้

สถานการณ์ด้านความต้องการแรงงานด้านการท่องเที่ยว พบว่า มีความต้องการเพิ่มมากขึ้นต่อเนื่องทุกปี เพราะการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การเปิดเสรีทางการค้าและการรวมกลุ่มประเทศอาเซียน

ทักษะแรงงานที่ใช้บัณฑิตพึงประสงค์คือ ทักษะด้านความสามารถทางวิชาการตามงานในสาขานั้นๆ ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานที่รับผิดชอบการมีทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆมีความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน ได้แก่ มีทักษะและความชำนาญในการใช้ภาษาต่างประเทศการควบคุมอารมณ์ตนเองการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับคนรอบข้างกล้าแสดงความคิดเห็นและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การมีทักษะในการ

สื่อสาร(พูด) แสดงออกต่อหน้าผู้ร่วมงานมีความเป็นผู้นำด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ  
ในวิชาชีพ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์และซื่อตรงต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบความตรงต่อเวลา มีความรับผิดชอบ  
ต่อหน้าที่ที่มีความอ่อนน้อมถ่อมตนความมีระเบียบวินัยในการทำงานความขยันหมั่นเพียรความมีน้ำใจ  
เสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น

ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจด้านความสามารถทางวิชาการตามทักษะงานในสาขานั้นๆ คือ  
ความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ ด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานคือ การ  
ควบคุมอารมณ์ตนเองด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพมีความอ่อนน้อมถ่อมตน  
ความมีน้ำใจเสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ความมีระเบียบวินัยในการทำงาน ความตรงต่อเวลาความ  
ขยันหมั่นเพียรและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

แนวทางการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและ  
โรงแรมโดยปรับปรุงเป็นหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมี  
การปรับปรุงทั้งชื่อหลักสูตร ชื่อปริญญา วัตถุประสงค์ของหลักสูตร และโครงสร้างหลักสูตร เพื่อให้  
สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการ  
ท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ในยุคปัจจุบัน  
และการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

## 7. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยที่ได้คณะผู้วิจัยนำไปปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาอุตสาหกรรม  
ท่องเที่ยวและโรงแรมโดยปรับปรุงเป็นหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการ  
โรงแรม โดยมีการปรับปรุงทั้งชื่อหลักสูตร ชื่อปริญญา วัตถุประสงค์ของหลักสูตร และโครงสร้าง  
หลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี  
สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์  
ในยุคปัจจุบัน และการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากหน่วยงาน สถานประกอบการที่เป็นโรงแรมโดยเฉพาะโรงแรมในเครือ  
ระหว่างประเทศให้นักศึกษาแต่งหน้าเวลามาทำงาน ห้ามเปลือยหน้า คือ การไม่แต่งหน้าเวลาพบเจอ  
ลูกค้าโดยเด็ดขาด ต้องปรับบุคลิกให้เหมาะกับการบริการก่อนให้บริการลูกค้าโดยตรง

## เอกสารอ้างอิง

กมล สุตประเสริฐ. (2516). เทคนิคการวิจัย. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของ  
สำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์  
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง.

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2525). แนวการใช้หลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521.  
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

\_\_\_\_\_. (2545). การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรูตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : ม.  
ป.พ.

- กระทรวงแรงงาน. (2552). รายงานผลการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553-2557. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555, จาก [http://human.aru.ac.th/www/images/stories/Font\\_Government/7.pdf](http://human.aru.ac.th/www/images/stories/Font_Government/7.pdf)
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- “การบริการที่ดี. (2555). ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555, จาก <http://tu-r-sa.blogspot.com/>
- “การพัฒนาหลักสูตร” (2554). ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2555, จาก <http://members.thai.net/thaitap/ac/>
- มองมุมใหม่. (2549, 03 มกราคม). คุณลักษณะพึงประสงค์ ของผู้ทำงานด้านบริการ. กรุงเทพฯ ธุรกิจ, หน้า 5.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จิตติมา พุทธเจริญ. (2543). ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจจากรูปแบบเว็บไซต์ที่มีการนำเสนอต่างกัน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เจริญศรี พันปี. (2546). ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. (2539). การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ออลีน.
- ชรัยพร ภูมา. (2543). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อโรงเรียนไทย (School Net) เพื่อพัฒนาการศึกษาและเรียนรู้ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพล ชันธไชย. (2526). การสร้างมาตรฐานวัดกำลังขวัญ. บทความเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัยงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- “เตรียมความพร้อมเข้าสู่อาเซียน”. (2555). ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.ops.moe.go.th>
- อึ้ง บัวศรี. (2532). ทฤษฎีหลักสูตร : การออกแบบพัฒนา. กรุงเทพฯ : เอราวิณการพิมพ์.
- นารินทร์ กว้างขวาง. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. งานวิจัยเศรษฐศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- บ้านเมือง. (2556). วิชาชีพการท่องเที่ยว. 18 มีนาคม 2556: <http://www.banmuang.co.th/>



- บุญชม ศรีสะอาด. (2528). การวัดและประเมินผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ภิญโญ สาธร. (2526). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์.
- วเรศรัษฎ์ นิธิอนันต์. (2541). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ  
ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิชัย ประสิทธิ์วุฒิมิเวช. (2542). การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : ดิเสคฟเวอรี่.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2521). พัฒนาหลักสูตรและการสอน. กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม.
- วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์. (2533). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนที่เป็นผลจากความพอใจในการ  
ได้เลือกบทเรียน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สงัด อุทรานันท์. (2532). พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์มิตรสหาย.
- สันต์ ธรรมบำรุง. (2527). หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร. กรุงเทพฯ: การศาสนา.
- ลำลี ทองธิว. (2543). หลักการและกระบวนการพัฒนาหลักสูตรงานอาชีพ ประวัติ-การสร้าง-  
การประเมิน. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ตำราและเอกสารงานวิชาการ คณะครุศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- “หลักสูตรการพัฒนาท้องถิ่น.” (2554). ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2555, จาก  
<http://yalor.yru.ac.th/~chujitt/info.htm>
- หอการค้าไทย. (2554). ค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2555, จาก <http://www.thaichamber.org/scripts/detail.asp?nNEWSID=4623>
- อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนประถมศึกษา  
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- “อาเซียน”. (2555). ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555 , จาก <http://www2.rsu.ac.th/>
- อาศยา โชติพานิช. (2555). ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดีเรียนรู้สบาย ... สไตส์อิสระ .  
ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2555 , จาก <http://www2.rsu.ac.th/>
- อุดม เขยกียวงศ์. (2545). หลักสูตรท้องถิ่น : ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สุวีริยา  
สาส์น.
- เอกวิทย์ ณ ถลาง. (2511). คู่มือนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูสวนสุนันทา.
- Applewhite.C.I. (1997). **Organizational behavior**. New York : Prentice-Hall.
- Barnard .C.I. (1998). **the functions of the executive**. Cambridge. MA :  
Harvard University Press.

- Bess.B.M. (1997). **Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries American : Psychologist.** 52. 130-139.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). **Industrial psychology.** New York : Mc Graw - Hill.
- Gilmer, Van Haller B. et al. (1966). **Industrial Psychology.** New York : McGraw Hill Book.
- Good, Carter V. (1973). **Dctionary of Education.** NewYork : Mcgraw – Hill.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary.** (6th ed.). London, England : Oxford University.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M.(1983). **Utilization of mass communications by the individual.** London: Sage.
- Maslow,A.H. ( 1970 ). **Mativation and personanlity.** New York : Harper & Row Publishers.
- McQuail, D. (1994). **Mass communication theory : An introduction** (3rd ed.). London : Sage.
- Morse,N.C. ( 1953 ). **Satisfactions in the white-collar Job.** New Your : arnopress.
- Quirk, R. (1987). **Longman dictionary of contemporary English** (2nd ed.). London, England : Richard Clay Ltd.
- Schermehorn,J. (1984). **Management For Productivity.** New York : John Wiley & Sons.
- Smith, B. Othanel, William O. Stanley and J. Harlan Shores. (1957). **Fundamentals of CurriculumDevelopment.** New York : Harcourt, Brace and World.
- Strauss,G. & Sayless,R.L. ( 1960 ). **Personal : The humanproblem of management.** New York : Prentice-hall.
- Stufflebeam, D.L., (1971). et al. **Educational Evaluation and Decision – Making,** Illinois : Itasca, IL: Peacock.
- Taba, H. (1962). **Curriculum Development : Theory and Practice.** New York : Harcourt, Brace, Jovanovich.
- Van Dersal, William R. (1968). **The successful supervisor in government and business.** New York : Harper.
- Vroom, V. H. (1990). **Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal.** Boston : Harvard Business School Press.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of behavioral science** (1<sup>st</sup> ed.). New York : Van Norstrand.