



ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงต่อคุณลักษณะของแรงงาน  
ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

Tourism entrepreneurs' expectations on characteristics of the tourism workforce in the reater  
Mekong Sub-region (GMS) countries

จิราภรณ์ พรหมเทพ\*

Chirabhorn Phromthep\*

วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ประเทศไทย

\* ผู้เขียนหลัก: [J\\_1982@hotmail.com](mailto:J_1982@hotmail.com)

Received: 24 June 2015; Revised: 1 September 2015; Accepted: 15 October 2015; Available online: 15 December 2015

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง และนำผลจากการวิจัยที่ได้ ไปพัฒนาและปรับปรุง หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในปัจจุบัน โดยทบทวนจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 และ 11 ทิศทางการท่องเที่ยว ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม พ.ศ. 2553 ศึกษาเอกสาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ความต้องการแรงงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ได้แก่ จีน (ยูนนาน) ไทย ลาว เวียดนาม พม่า และกัมพูชาจำนวน 358 คน จาก 3,448 บริษัท เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยรวบรวมข้อมูลจากการสอบถาม ข้อมูลเอกสารและข้อมูลทุติยภูมิอื่นๆ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนา แผนภูมิ แผนภาพตาราง เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมเพื่อนำเสนอค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูล ผลจากการวิจัยพบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง พบว่า มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของแรงงาน ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ในด้านต่างๆ ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านทักษะในการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

**คำสำคัญ:** ความคาดหวัง, ผู้ประกอบการ, คุณลักษณะของแรงงาน, อุตสาหกรรมท่องเที่ยว, อุตสาหกรรมบริการ, ประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

## Abstract

This study is a quantitative and qualitative research that aimed to examine tourism entrepreneurs' expectations of characteristics of the tourism workforce in the Greater Mekong Sub-region (GMS) countries. The results drawn from the study were utilized for developing and refining the Bachelor of Arts Program in Tourism and Service Industry, Nakhon Phanom University, for being an appropriate program in accordance with the today tourism and service industry movement. The research design was based on the National Economic and Social Development Plan No. 10 and 11 of tourism destination trends, Ministry of Education Announcement of undergraduate qualification standards of Tourism and Hospitality Program B.E. 2553. The document inquiry and related literature reviewed several sources underlying workforce demands issues. Research population and samples were 358 tourism entrepreneurs from 3,448 companies in the Greater Mekong Sub-region (GMS) Countries; Thailand, Laos PDR, Vietnam, Myanmar and Cambodia. A questionnaire was used as a research instrument for data collection and analysis. The study findings were also presented in a descriptive composition format, charts, diagrams, and tables depicting content analysis and statistical analysis. The statistical analysis used a software program to present data of percentage, mean, standard deviation. The results also revealed that the tourism entrepreneurs' expectations on characteristics of the tourism workforce in the Greater Mekong Sub-region (GMS) countries in all aspects and in each aspect were at a high level in the three sequential categories: Work Skills, Interpersonal Skills, and Moral and Ethics.

**Keywords:** Expectations, Entrepreneurs, Characteristics, Tourism industry, Service industry, Greater Mekong Sub-region (GMS) Countries

## 1. บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่าการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงประเทศจากการลงนามข้อตกลงสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และกำหนดให้มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี ในสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง รวม 32 ตำแหน่งงาน ในปี พ.ศ. 2558 สำหรับประเทศไทยสาขาบริการเป็นแหล่งรายได้สำคัญ มีสัดส่วนเป็นร้อยละ 45 ต่อ GDP ของประเทศ ในปี พ.ศ. 2552 ในขณะที่จำนวนผู้มีงานทำในภาคบริการ 10 สาขาประมาณ 15,101,380 คน โดยมีผู้มีงานทำในสาขาการท่องเที่ยวมีจำนวนสูงเป็นอันดับสองคือ มีจำนวนผู้ทำงาน 2,691,016 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 17.8 ของผู้มีงานทำในภาคบริการ ประกอบด้วยผู้ทำงานในสาขาโรงแรมและภัตตาคารจำนวน 2,572,566 คน และ ผู้ทำงานในกิจกรรมด้านตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 118,449 คน ทั้งนี้ผู้มีงานทำในภาคการท่องเที่ยวมีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้าประเทศไทยจึงควรมีการจัดลำดับความสำคัญการพัฒนาแรงงานในสาขาดังกล่าวแต่ละกลุ่มทั้งที่อยู่ในตลาดแรงงาน และแรงงานที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานในปี พ.ศ. 2557-2558 เป็นต้นไป โดยประเทศไทยจะต้องมีพันธกิจที่ชัดเจนในแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานที่ทำความตกลงกัน เพื่อให้แรงงานไทยได้รับการยกระดับสมรรถนะที่เท่าเทียม หรือสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดร่วมกันของอาเซียน เพื่อเป็นการประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะยังคงได้ประโยชน์จากความได้เปรียบด้านคุณภาพพื้นฐานในความเป็นไทย (Thainess) และในควมมีเอกลักษณ์ด้านความโออบอ้อมอารี น้ำใจงาม (Hospitality) ต่อไป เนื่องจากในปัจจุบันแรงงานไทยได้รับความชื่นชม ถือว่าเป็นแรงงานที่มีศักยภาพสูงทางด้านบริการท่องเที่ยวในระดับต้นของโลกอยู่แล้ว [1]

ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในอนุภาคลุ่มน้ำโขง (Greater Mekong Sub regional :GMS) เป็นความร่วมมือทางเศรษฐกิจได้ขยายความร่วมมือไปยังกัมพูชา และเวียดนาม ทำให้ยกระดับความร่วมมือที่เรียกว่าความร่วมมือทางเศรษฐกิจในกลุ่มอนุภาคลุ่มน้ำโขงซึ่งประกอบไปด้วย 6 ประเทศ คือจีนตอนใต้ พม่า เวียดนาม ลาว ไทย และกัมพูชาโดยความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศลักษณะของการรวมตัวเป็นกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาค และอนุภูมิภาคทั้งนี้ เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองด้วยการเปิดเสรีทางการค้า การลงทุน รวมทั้งการแข่งขันทางเศรษฐกิจ เพื่อส่งเสริมการขยายตัวทางการค้าการลงทุน อุตสาหกรรมการเกษตร และบริการ สนับสนุนการทำงาน ยกกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ให้ดีขึ้น ส่งเสริมพัฒนาความร่วมมือทางเทคโนโลยี และการศึกษาระหว่างกัน รวมทั้งการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนส่งเสริม และเพิ่มขีดความสามารถรวมทั้งโอกาสทางเศรษฐกิจในเวทีการค้า เพื่อจัดทำกรอบยุทธศาสตร์ และวางแผนความร่วมมือในกรอบเศรษฐกิจในลักษณะเกื้อกูลกัน ทั้งหมด 9 สาขา คือ คมนาคมขนส่ง โทรคมนาคม พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สิ่งแวดล้อม และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุนและการเกษตร [2]

มหาวิทยาลัยนครพนมได้จัดตั้ง วิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการโดยมีวัตถุประสงค์หลักของการจัดตั้ง เพื่อทำหน้าที่ผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ดี เก่งและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม มีความเป็นมืออาชีพด้านการท่องเที่ยวในอนุภาคลุ่มน้ำโขง ตามเอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของวิทยาลัยการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม และเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ในประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ ภาคการท่องเที่ยว เพื่อตอบสนองตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัย เรื่องความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมบริการ ในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง และเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวภาคตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขง

2) เพื่อหาข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการให้เหมาะสมและสอดคล้องกัน

## 3. ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากร

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภาคลุ่มน้ำโขงทั้งหมด 6 ประเทศ ได้แก่ จีน ไทย ลาว เวียดนาม พม่า กัมพูชา จำนวน 3,448 บริษัท

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด 3,448 บริษัท ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือขนาดของประชากรทั้งหมด  
 $e$  คือ ความคาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) มีค่าเท่ากับ  $\pm 5\%$  ภายใต้ความเชื่อมั่น 95%  
 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 358 บริษัท จากนั้นคณะผู้วิจัยได้แบ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยใช้การสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถาม (Questionnaires) ดังแสดงรายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยโดยการตอบแบบสอบถาม (Questionnaires)

ลำดับ	ประเทศ	จำนวน(บริษัท)
1.	จีนตอนใต้	48
2.	พม่า	128
3.	เวียดนาม	20
4.	ไทย	135
5.	ลาว	6
6.	กัมพูชา	21
	รวม	358

#### 4. อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method)

##### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และภูมิฐานะของประเทศที่อาศัยอยู่ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Questions)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 358 บริษัท ซึ่งคณะผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นโดยใช้การสุ่มแบบง่าย เพื่อสุ่มตัวอย่างจากประชากรแต่ละกลุ่ม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อเสนอค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายและเปรียบเทียบข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยรวบรวมเอกสารและข้อมูลทุติยภูมิอื่นๆ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบพรรณนา แผนภูมิ แผนภาพ ตารางเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

## 5. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 358 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 50.60 รองลงมา คือ เพศหญิง ร้อยละ 45.30 และเพศอื่น ๆ ร้อยละ 4.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 61.50 รองลงมา คือ อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 21.50 และอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 32.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.40 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 20.10 และระดับปริญญาโท ร้อยละ 9.50 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 61.20 รองลงมา คือ เจ้าของกิจการ ร้อยละ 22.60 และผู้บริหาร ร้อยละ 16.20 ที่ตั้งของสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยู่ในประเทศไทย ร้อยละ 37.70 รองลงมา คือ ประเทศพม่า ร้อยละ 35.80 และประเทศจีน ร้อยละ 13.40

ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ภาพรวม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านทักษะในการทำงาน มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก และด้านคุณธรรม จริยธรรม มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

**ด้านทักษะในการทำงาน** ภาพรวม อยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ สามารถใช้ภาษาอังกฤษ ในการปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับคาดหวังมาก รองลงมา คือ มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสาขาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ และสามารถใช้สื่อสารสนเทศในการทำงานได้ อยู่ในระดับคาดหวังมาก

**ด้านมนุษยสัมพันธ์** ภาพรวม อยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับคาดหวังมาก รองลงมา คือ ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานได้ อยู่ในระดับคาดหวังมาก และสามารถทำงานกับชาวต่างประเทศได้ อยู่ในระดับคาดหวังมาก

**ด้านคุณธรรม จริยธรรม** ภาพรวม มีอยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีจิตสำนึก และตระหนัก ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ อยู่ในระดับคาดหวังมาก รองลงมา คือ มีวินัย ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม อยู่ในระดับคาดหวังมาก และสามารถที่จะประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการให้มีความเจริญก้าวหน้า ต่อตนเองและหน่วยงาน อยู่ในระดับคาดหวังมาก

**ด้านความรู้** ภาพรวม อยู่ในระดับคาดหวังมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่ในระดับคาดหวังมาก รองลงมา คือ มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง อยู่ในระดับคาดหวังมาก และมีความรู้ ความเข้าใจในพัฒนาการใหม่ ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มีอยู่ในระดับคาดหวังมาก

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

**ด้านทักษะในการทำงาน** จากการศึกษา พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ในด้าน

ทักษะในการทำงาน ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากให้แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยตลาดแรงงาน ปีพ.ศ. 2552 - พ.ศ. 2553 เรื่อง คุณสมบัติพื้นฐานของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการและคุณลักษณะของนายจ้างที่ลูกจ้างต้องการในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย [3] ที่ได้ศึกษาพบว่า คุณสมบัติของลูกจ้างที่นายจ้างภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการต้องการอยู่ในเกณฑ์ระดับในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน คือ มีทักษะความชำนาญในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศ โดยให้คะแนน 3.39 คะแนนและสอดคล้องกับขวัญใจ เตชะเสนสกุล [4] ที่ได้กล่าวว่า การเคลื่อนย้ายแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี (Free Flow of Skilled Labour) ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ซึ่งประกอบด้วย 10 ชาติ 10 ภาษา คงต้องเผชิญกับปัญหาความแตกต่างด้านภาษาที่จะเป็นอุปสรรคต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ แต่หากพิจารณาในแง่ของปัจเจกบุคคล ผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล ย่อมมีความได้เปรียบทั้งการแข่งขันในตลาดแรงงานภายในประเทศที่ทวีความรุนแรงขึ้น รวมถึงในการออกไปหางานทำในประเทศอื่นที่มีค่าจ้างแรงงานสูงกว่า เช่นเดียวกับการพิจารณาในระดับประเทศ ซึ่งประเทศที่ประชากรมีทักษะด้านภาษาดีกว่าย่อมดึงดูดการค้ำจุนการลงทุนจากต่างประเทศได้มากกว่า อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยโดยเฉลี่ยจากคะแนน TOEFL IBT กับประเทศอื่นในอาเซียน (ยกเว้นบรูไน) พบว่าคะแนน TOEFL IBT เฉลี่ยของไทยในปี 2553 อยู่ที่ 75 คะแนน จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน สูงกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างกัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนามเท่านั้น แต่ยังคงต่ำกว่าประเทศคู่แข่งสำคัญในอาเซียนอย่างสิงคโปร์ มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และอินโดนีเซีย สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรไทยยังมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนา ระดับความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษให้สูงขึ้น เพราะการที่แรงงานไทยมีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษสูงขึ้น ไม่เพียงแต่จะเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับแรงงานจากชาติอาเซียนอื่นท่ามกลางการเปิดเสรีการค้าเคลื่อนย้ายแรงงานภายใต้ AEC เท่านั้น แต่ยังมีหมายถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในการดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศให้เข้ามาลงทุนในไทยเพิ่มขึ้นอีกด้วย

**ด้านมนุษยสัมพันธ์** จากการวิจัย พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากให้แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง มีความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยตลาดแรงงาน ปี พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 เรื่อง คุณสมบัติพื้นฐานของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการและคุณลักษณะของนายจ้างที่ลูกจ้างต้องการในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย [3] ที่ได้ศึกษาพบว่า คุณสมบัติของลูกจ้างที่นายจ้างภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการต้องการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุดในด้านคุณธรรม จริยธรรมคือ เป็นผู้มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนร่วมงาน โดยให้คะแนน 4.47 คะแนน

**ด้านคุณธรรม จริยธรรม** จากการวิจัย พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ในด้านคุณธรรม จริยธรรม ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากให้แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง มีจิตสำนึก และตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่างานด้านการท่องเที่ยวเป็นงานบริการ ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงานในด้านนี้ โดยเฉพาะที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งมัคคุเทศก์จะต้องมีนั้น คือ ต้องเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยตลาดแรงงาน ปี พ.ศ. 2552 พ.ศ. 2553 เรื่อง คุณสมบัติพื้นฐานของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการและคุณลักษณะของนายจ้างที่ลูกจ้างต้องการในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย [3] ที่ได้สรุปผลการวิจัยว่า โดยภาพรวมนายจ้างทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการต้องการลูกจ้างที่มีคุณสมบัติพื้นฐานจรรยาบรรณเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งให้ความสำคัญมากกว่าคุณสมบัติด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงานในสาขาวิชา สะท้อนให้เห็นว่าลูกจ้างที่ทำงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการมีความรู้

ความสามารถเพียงพอที่จะทำงาน หรือนายจ้างสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถทางวิชาการให้กับลูกจ้าง แต่คุณสมบัติพื้นฐานที่ลูกจ้างต้องพัฒนาตนเอง เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของนายจ้าง คือ การมีจรรยาบรรณ มีคุณธรรมและจริยธรรม นอกจากนี้ นายจ้างในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ ต้องการลูกจ้างที่มีคุณสมบัติทั่วไปที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงานและมีความตรงต่อเวลา เป็นอันดับต้น เป็นเครื่องบ่งชี้ว่านายจ้างได้ให้ความสำคัญต่อความมีวินัยของลูกจ้าง ซึ่งคุณสมบัติของลูกจ้างดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินกิจการของนายจ้าง เพราะถ้าลูกจ้างขาดความซื่อสัตย์ ก็จะเกิดปัญหาการทุจริตในองค์กร และถ้าลูกจ้างขาดวินัยไม่ตรงต่อเวลา ก็จะส่งผลกระทบต่อผลประกอบการของสถานประกอบการโดยรวม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยยุทธ กุลตั้งวัฒนา และคณะ [5] ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบริการของมัคคุเทศก์ชาวไทย ซึ่งได้รับรางวัลระดับดี รายงานประเภทการวิจัย ประจำปี 2550 จากสภานิติบัญญัติแห่งชาติ พบว่า เนื่องจากประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวปีละหลายล้านบาท นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาต้องการแสวงหาแหล่งท่องเที่ยวที่ถูกใจ และมัคคุเทศก์ ถือเป็นด่านแรกของการให้บริการที่จะสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงเป็นงานบริการที่ต้องมีประสิทธิภาพสูง มีคุณธรรม มีค่านิยมที่ดีเหมาะสม อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอรจนา จันทร์ประยูร และคณะ [6] ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ท้องถิ่น ในพื้นที่ตำบลป่าไผ่ อำเภอสนทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้กล่าวว่า มัคคุเทศก์เป็นหนึ่งในอาชีพที่มีเกียรติ ดังนั้น จำเป็นต้องมีมารยาทและจรรยาบรรณที่ต้องประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสม ในด้านต่าง ๆ เช่น การแต่งกายต้องสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ และบุคคล มีความประพฤติและกิริยามารยาทที่ดี มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงต่อเวลา และรักษาเวลา ไม่กล่าวคำหยาบคายหรือให้ร้ายป้ายสีผู้อื่นหรือองค์กร มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีการจัดการและประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างดี และมีการจดบันทึกรายละเอียดทุกครั้งที่มีการนำเที่ยว และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร สุกสีเหลือง และคณะ [7] ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ได้เสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพมัคคุเทศก์ทั่วไปอิสระ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศไว้ว่า ด้านการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ การอบรมที่ทางบริษัทหรือหน่วยงานภาครัฐจัดขึ้น ควรมีการสอดแทรกเรื่องจริยธรรมและจิตสำนึกสาธารณะด้วย เนื่องจากการปลูกฝังให้มัคคุเทศก์มีจริยธรรมในตนเอง เช่น การไม่เอารัดเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การไม่ละโมภ ไม่ลักเล็กขโมยน้อย หรือไม่พูดปด เพราะการกระทำเหล่านี้จะให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อถือว่าไว้วางใจ ซึ่งในความเป็นจริงแล้วยังมีมัคคุเทศก์บางส่วนที่หวังเพียงค่าตอบแทนจากการบริการ โดยไม่ใส่ใจเรื่องจริยธรรม เช่น การพูดปดเพื่อให้นักท่องเที่ยวซื้อสินค้าบางประเภทที่ได้รับค่าคอมมิชชั่นสูง หรือการตัดรายการนำเที่ยวทิ้ง เพื่อจะได้นำนักท่องเที่ยวไปใช้เวลาซื้อสินค้ามากขึ้น สิ่งเหล่านี้ล้วนทำความเสียหายไม่เพียงแต่ชื่อเสียงของตัวมัคคุเทศก์เองเท่านั้น แต่ยังสร้างภาพลบแก่บริษัทและประเทศไทยด้วย

**ด้านความรู้** จากการวิจัย พบว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง ในด้านความรู้ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากให้แรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคกลุ่มน้ำโขงมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานผลการวิจัยตลาดแรงงานปี พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 เรื่อง คุณสมบัติพื้นฐานของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการและคุณลักษณะของนายจ้างที่ลูกจ้างต้องการในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย [3] ที่ได้ศึกษาพบว่า คุณสมบัติของลูกจ้างที่นายจ้างภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการต้องการอยู่ในเกณฑ์ระดับมากในด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานคือ มีไหวพริบ ปฏิภาณ ตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยให้คะแนน 4.19 คะแนน

## 7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยความคาดหวังของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ต่อคุณลักษณะของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม ดังนี้

### ด้านทักษะในการทำงาน

การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ในด้านทักษะในการทำงาน ควรเน้นให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติและลงพื้นที่ในการปฏิบัติงานจริง ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้นักศึกษามีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสาขาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ และสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ อีกทั้งควรมีการเพิ่มรายวิชาทางด้านภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการเป็นอย่างมาก หรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดค่ายภาษาอังกฤษในภาคฤดูร้อน เป็นต้น รวมถึงภาษาของประเทศอื่นๆ ในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง เพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ยังควรเพิ่มรายวิชาทางด้านสารสนเทศ เช่น รายวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวและการโรงแรม เข้าไปในหลักสูตร เพื่อให้นักศึกษาได้รู้และสามารถใช้สารสนเทศในการทำงานได้

### ด้านมนุษยสัมพันธ์

การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ทำงานร่วมกัน เพื่อฝึกให้นักศึกษาได้เรียนรู้ในการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน รู้จักที่จะรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานได้ รวมถึงมีความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงาน ก่อนที่ออกไปปฏิบัติงานจริง

### ด้านคุณธรรม จริยธรรม

การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ควรมีการสอดแทรกเนื้อหาและกิจกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการประกอบวิชาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพิ่มเติมเข้าไปในเนื้อหารายวิชา เพื่อปลูกฝังให้นักศึกษามีจิตสำนึก และตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางวิชาชีพ มีวินัย ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม สามารถที่จะประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อตนเองและหน่วยงาน เช่น รายวิชาหลักการมัดคุเทศก์ รายวิชาจริยธรรมทางธุรกิจ เป็นต้น

### ด้านความรู้

การจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ ควรเน้นให้นักศึกษามีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขงเพิ่มมากขึ้น รวมถึงให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในพัฒนาการใหม่ ๆ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหา และต่อยอดองค์ความรู้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ และมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 8. Reference

- [1] Department of Trade Negotiations, ASEAN Economic Mechanism, [http://www.thaifta.com/trade/corner/as\\_process.pdf](http://www.thaifta.com/trade/corner/as_process.pdf), 31 October 2012
- [2] Framework of Greater Mekong Sub-region (GMS) Economic Cooperation Development Program, <http://www.mfa.go.th>, 31 October 2012

- [3] Thailand Development Research Institute, A Study Project on the Readiness of Manpower for the Free Trade in 9 Goods According to ASEAN Economic Community Framework, Presenting to Department of Skill Development, Ministry of Labour, 2011.
- [4] Free Flow of Skilled Labour of ASEAN Community Economic Community, <http://www.thai-aec.com/458>, 31 October 2012
- [5] C. Kultangwattana, S. Supanthong, T. Kanchanavasee, J. Rattanamalee, Psycho-social Correlates of Moral Behavior in the Service of Thai Tour Guides, National Research Council of Thailand, Bangkok, 2004.
- [6] C. Om-chana, W. Duangsaeng, A. Chuayen, W. Thawormongkolkij, W. Sasipalin, W. Prasansuk, Local Tour Guides Potential Development in Pa-phai Sub-district, Sansai District, Chiang Mai, Mae Jo University, Chiang Mai, 2011.
- [7] S. Sukseeleung, S. Raksachart, C. Attasarn, Guideline on Potential Development of Regular Freelance Tour Guide to Encourage Ecotourism, Journal of Srinakharinwirot Research and Development, Journal of Humanities and Social Sciences, 1(2) (2009), 122.