

## บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 การศึกษาด้านการท่องเที่ยวและองค์ประกอบที่สำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานคนเป็นจำนวนมาก ในการส่งมอบการบริการให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการ (บุคลากรทางการท่องเที่ยว) และผู้รับบริการ (นักท่องเที่ยว) เป็นสิ่งสำคัญต่อประสบการณ์ทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะได้รับในการเดินทางแต่ละครั้ง ด้วยเหตุนี้ ทำให้ธุรกิจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีความจำเป็นในการพึ่งพาบุคลากรที่มีคุณภาพในการดำเนินการ บริหารจัดการ และส่งมอบการบริการให้กับลูกค้าของตน เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นในความรู้สึกของนักท่องเที่ยว ซึ่งดูเหมือนว่าการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่จะใช้ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้มีความรู้ ความสามารถ ตามที่ธุรกิจต้องการได้

การศึกษาด้านการท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ค่อนข้างใหม่ เนื่องจากได้ถือกำเนิดเพียงแค่ประมาณ 4 ทศวรรษ และกลายเป็นสาขาวิชาที่ได้รับความนิยมและมีการเปิดสอนอย่างแพร่หลาย (Airey & Johnson, 1999) ซึ่งหลายๆประเทศเพิ่งให้การยอมรับว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ และเล็งเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อใช้ในพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และเพื่อดึงดูดเงินทุนจากทั้งภายในและต่างประเทศเข้ามาสู่สถาบันการศึกษาของประเทศ (Vanessa A. Amoah & Baum, 1997)

ดูเหมือนว่าการศึกษาด้านการท่องเที่ยวในประเทศต่างๆ ทั้งในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วและกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา มีลักษณะการวิวัฒนาการที่คล้ายคลึงกัน คือ มีจุดเริ่มต้นจากการศึกษาด้านงานโรงแรม (Hotel) งานบริการและการต้อนรับ (Hospitality) และงานจัดเลี้ยง (Catering) โดยในระยะแรกเป็นการศึกษาในระดับวิชาชีพที่เปิดสอนในสถาบันอาชีวศึกษาต่างๆ เพื่อผลิตแรงงานระดับปฏิบัติการเข้าสู่อุตสาหกรรม ต่อมาจึงได้มีการนำหลักปรัชญาด้านธุรกิจมาบูรณาการในหลักสูตรดังกล่าวเพื่อต่อยอดไปสู่การศึกษาด้านการท่องเที่ยวในระดับที่สูงขึ้น เช่นระดับปริญญา (Airey, 2004; Fidgeon, 2010; Shakeela, 2008) ซึ่งหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวในลักษณะนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นและเปิดสอนอย่างแพร่หลาย โดยเริ่มต้นจากประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก

(Lashley, 2004) เช่น ประเทศอังกฤษ กลุ่มประเทศยุโรป และประเทศสหรัฐอเมริกา แล้วจึงมีการแผ่ขยายไปยังประเทศอื่นๆ เช่น ประเทศในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และ ประเทศในทวีปแอฟริกา (Fidgeon, 2010)

หลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดสอนอยู่ในปัจจุบันมีอยู่อย่างมากมาย และมีการสอนในทุกระดับการศึกษา เช่น การศึกษาด้านการท่องเที่ยวในประเทศอังกฤษเปิดสอนทั้งในระดับโรงเรียนจนถึงมหาวิทยาลัย (Airey & Johnson, 1999) แต่ดูเหมือนว่าการศึกษาระดับสูง (Higher Education) เท่านั้น ที่จะช่วยให้มีการพัฒนาคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้กับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในอนาคตได้ เนื่องจากมีแนวโน้มว่า ในอนาคตธุรกิจต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับบริหารมากยิ่งขึ้น (Ayikoru, 2004) นอกจากนี้ ยังมีแนวโน้มว่าธุรกิจเหล่านี้จะคัดเลือกคนที่มีความรู้ หรือได้รับการฝึกอบรมสูงกว่าคนอื่นเข้าทำงานในองค์กรของตน ซึ่ง Bergsma (2000) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมมนุษย์ว่า “โลกในสหสวรรษใหม่จะให้ความสำคัญด้านทุนมนุษย์มากกว่าด้านทุนทรัพย์สิน” (หน้า 77)

การศึกษาด้านการท่องเที่ยวในระดับสูง (Higher Tourism Education) ได้รับความสนใจจากนักวิชาการด้านการท่องเที่ยว โดยการศึกษาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ถึงรูปแบบและโครงสร้างของหลักสูตรที่น่าเสนอ (เช่น Weiermair & Bieger, n.d.) เพื่อวิเคราะห์ถึงเนื้อหาของหลักสูตร (เช่น Airey & Johnson, 1999) และเพื่อวิเคราะห์ถึงคุณภาพของหลักสูตร (เช่น Leal, 2004) จะเห็นได้ว่าการศึกษาเหล่านี้มีความสัมพันธ์กัน เช่น ลักษณะการออกแบบและโครงสร้างของหลักสูตรควรที่จะมีความสัมพันธ์กับเนื้อหาที่น่าเสนอ ในขณะที่เดียวกันการกำหนดโครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตรที่สอดคล้องกันอาจจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของหลักสูตรได้ ดังนั้น หลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์ ควรที่จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นลักษณะการออกแบบและโครงสร้างของหลักสูตร และส่วนที่เป็นเนื้อหาของหลักสูตร

### 2.1.1 ลักษณะการออกแบบและโครงสร้างหลักสูตรสำหรับการศึกษาด้านการท่องเที่ยว

ในปัจจุบันนี้ มีการเปิดสอนหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก โดยสามารถแบ่งกลุ่มหลักสูตรต่างๆ เหล่านี้ได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะการออกแบบของหลักสูตรที่เป็นวิชาชีพ (Vocational program design) และลักษณะการออกแบบของหลักสูตรที่เป็นวิชาการ

(Liberal หรือ Academic program design) โดยการศึกษาทั้ง 2 ลักษณะนี้ถูกสร้างขึ้นมาจากโดยมีเป้าหมายในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยว และมีโครงสร้างหลักสูตรที่แตกต่างกัน

ตาราง 2.1: ตัวอย่างหลักสูตรการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในระดับต่างๆในประเทศอังกฤษ

หลักสูตรที่เปิดสอน (แสดงจำนวนปีที่เรียนเต็มเวลาตามหลักสูตร)			
การศึกษาในระดับโรงเรียน [อายุ 14 – 16 ปี]	การศึกษาต่อเนื่อง [อายุ 16 ปีขึ้นไป]	การศึกษาขั้นสูง [อายุ 18 ปีขึ้นไป]	
		ปริญญาขั้นต้น	ปริญญาขั้นสูง
	ประกาศนียบัตรด้านการเดินทางและการท่องเที่ยว - City & Guilds ในระดับ OCR A/S (1 ปี) หรือ A-Level (2 ปี)	ประกาศนียบัตรขั้นสูง (CHE 1 ปี) หรือ (EFD 2 ปี) ประมาณ 120 หน่วยกิต	ประกาศนียบัตรขั้นสูง – Postgraduate Diploma (1 ปี)
ประกาศนียบัตรด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวขั้นต้น (2ปี)	ประกาศนียบัตรด้านงานต้อนรับ การเดินทางและการท่องเที่ยว - BITEC level 1&2 Introductory Certificate/First Diploma (2 ปี)	ประกาศนียบัตรขั้นสูง (HND 2 ปี เรียนเต็มเวลา; 3 ปี เรียนและทำงานด้วย) ประมาณ 240 หน่วยกิต	ปริญญาโทด้านศิลปศาสตร์/วิทยาศาสตร์ (12 – 18 เดือน)
	ประกาศนียบัตรสำหรับนักศึกษาอายุ 16-19 ปี ด้านการเดินทางและการท่องเที่ยว- Higher (2 ปี) Advanced (2 ปี)	ปริญญาตรี (3 ปี เรียนเต็มเวลา; 4 ปี เรียนและทำงานด้วย) ประมาณ 300 หน่วยกิต	ปริญญาโทด้านปรัชญา (2 ปี โดยการทําวิจัย/ตีพิมพ์)
			ปริญญาเอกด้านปรัชญา (3 ปี โดยการทําวิจัย/ตีพิมพ์)

ที่มา: แปลและดัดแปลงเนื้อหาบางส่วนจาก Fidgeon (2010)

หลักสูตรวิชาซีพีมีลักษณะการเรียนการสอนที่เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษา ก่อนเข้าสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีเนื้อหาวิชาที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งหลักสูตรในลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดการขาดทักษะและความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการประเมินสถานการณ์แบบองค์รวม ในขณะที่หลักสูตรวิชาการมีลักษณะการเรียนการสอนที่เป็นการสร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์หนึ่งๆ โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความสามารถในการประเมินสถานการณ์แบบองค์รวม และสามารถพัฒนาการคิดแบบวิเคราะห์ในมุมมองของตนได้ ส่วนใหญ่แล้วหลักสูตรวิชาการมักจะเป็นการบูรณาการศาสตร์ด้านต่างๆ เข้าด้วยกันเพื่อใช้ในการออกแบบรายวิชาต่างๆ ที่จำเป็นต่อการศึกษาในหลักสูตรดังกล่าว เช่น ภูมิศาสตร์ สังคมวิทยา การเมือง (Fidgeon, 2010) นอกจากนี้ โครงสร้างทางการศึกษาที่ระบุไว้ในแต่ละหลักสูตรมีความแตกต่างกันตามระยะเวลาที่ทำการศึกษา จำนวนหน่วยกิต ลักษณะและจำนวนวิชาที่บังคับให้ศึกษาในหลักสูตร ดังตัวอย่างที่แสดงให้เห็นในตารางที่ 2.1

### 2.1.2 เนื้อหาในหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยว

ไม่ว่าการศึกษาด้านการท่องเที่ยวนั้นจะเปิดสอนในรูปแบบของวิชาซีพีหรือรูปแบบวิชาการ เนื้อหาที่นำเสนอในหลักสูตรที่มีคุณภาพควรจะประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน (Dean 1999 อ้างใน Ernawati, 2002) คือ

- 1) ส่วนที่เป็นเนื้อหาทางวิชาการหรือทฤษฎีด้านการท่องเที่ยว (Tourism Knowledge and Concepts)
- 2) ส่วนที่เป็นการเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร (Relevant generic and industrial skills)
- 3) ส่วนที่เป็นการแสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Work competence)

ในส่วนที่เป็นเนื้อหาทางวิชาการหรือทฤษฎีด้านการท่องเที่ยวนั้น Tribe (1999 อ้างใน Airey, 2004) ได้แจกแจงถึงลักษณะสำคัญ 3 ประการของความรู้ด้านการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้ (1) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษา (Extradisciplinary Knowledge) เนื่องจากความรู้ดังกล่าวเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจว่าการท่องเที่ยวคืออะไรแต่ไม่สามารถสร้างเป็นทฤษฎีที่ชัดเจนได้ (2) เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาของหลายสาขาวิชา (Multidisciplinary Knowledge) จึงเป็นการยากที่จะกล่าวอ้างว่าสาขาวิชาที่ศึกษาเป็นทฤษฎีด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ (3) เป็นความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากการรวมกันของสาขาวิชาต่างๆ เพื่อหาคำตอบให้กับข้อ

สงสัยหรือคำถามที่เกิดขึ้น (Interdisciplinary Knowledge) ดังนั้น ทฤษฎีหรือความรู้ด้านการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงธรรมชาติและส่วนประกอบต่างๆ ที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาที่เป็นความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมานั้นในอดีตมักจะศึกษาในเรื่องของความรู้หลักด้านการท่องเที่ยว (Core Body of Tourism Knowledge) ว่าหลักสูตรที่ทำกรศึกษานั้นมีการนำเสนอวิชาที่เป็นความรู้หลักด้านการท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด โดยใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบกับทฤษฎีต้นแบบที่นำเสนอโดยนักวิชาการ สถาบัน หรือองค์กรต่างๆ เช่น ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้หลักด้านการท่องเที่ยวที่นำเสนอโดย Burkart and Medik, 1974; Tourism Society, 1981; และ National Liaison Group, 1995 ที่สรุปในการศึกษาของ Airey and Johnson (1999) และ Ernawati (2002) ในการศึกษาครั้งนี้ ทฤษฎีความรู้หลักที่นำเสนอโดยคณะกรรมการของ National Liaison Group ในปี 1995 จะถูกนำมาเป็นกรอบแนวคิดที่จะใช้ประกอบการวิเคราะห์เนื้อหาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในหลักสูตรระดับปริญญาตรีในประเทศอินโดนีเซีย เนื่องจากเป็นกรอบความรู้ด้านการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานศึกษา นักศึกษา และกลุ่มธุรกิจ (Fidgeon, 2010 หน้า 709-710) โดยวิชาการด้านการท่องเที่ยวที่นำเสนอในหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวควรจะอยู่ในขอบเขตทั้ง 7 ด้าน ดังนี้

- ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายและคุณลักษณะของการท่องเที่ยว ซึ่งหมายรวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับคำจำกัดความ ปัจจัยและเงื่อนไขทางสังคมและอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว และแรงจูงใจทางการท่องเที่ยว
- โครงสร้างของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างกัน คุณสมบัติ และการดำเนินการในแต่ละกลุ่มธุรกิจ
- มิติที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและเครื่องมือที่ใช้วัดการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาด้านอุปสงค์การท่องเที่ยว ปัจจัยและรูปแบบที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูล และการจัดการข้อมูลทางการท่องเที่ยว
- ความสำคัญและผลกระทบของการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียที่การท่องเที่ยวมีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

- การตลาดการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีทางการตลาด และการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคโดยการประยุกต์ใช้กับการท่องเที่ยว
- การวางแผนและการพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาด้านการวางแผนพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทาง การวางแผนทางการเงินและการนำแผนไปใช้ การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เป็นหุ้นส่วนในการวางแผนและการพัฒนา
- นโยบายและการบริหารจัดการในการท่องเที่ยว เป็นการศึกษาในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบายภาครัฐ และกลยุทธ์การนำไปใช้กับภาคธุรกิจ รวมทั้งเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนักท่องเที่ยวและองค์กรต่างๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามระดับความเข้มข้นของเนื้อหาด้านการท่องเที่ยวที่นักศึกษาควรได้รับ อาจจะมากหรือน้อยเพียงใด [โดยอาจจะคิดเป็นเปอร์เซ็นต์ของจำนวนหน่วยกิต หรือจำนวนรวมของวิชาทั้งหมด ในหลักสูตรที่เปิดสอน – ผู้เขียน] ควรที่จะสัมพันธ์กับลักษณะการออกแบบของหลักสูตร ระดับ/วุฒิการศึกษา ชื่อหลักสูตร และหลักปรัชญาที่ใช้ในการนำเสนอหลักสูตร (Fidgeon, 2010)

สำหรับส่วนที่สองของเนื้อหาในหลักสูตร ควรเป็นวิชาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาทักษะหรือเสริมทักษะที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่เปิดสอน ผู้ที่ทำการศึกษาด้านการท่องเที่ยวนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถในทักษะบางประเภทเพื่อประโยชน์ของผู้เรียนในการปฏิบัติงานจริงภายหลังจากสำเร็จการศึกษาไปแล้ว ทักษะพื้นฐานที่นักศึกษาด้านการท่องเที่ยวพึงมี อาจจะมีอยู่หลากหลายประเภทขึ้นอยู่กับประเภทของหลักสูตรการศึกษาที่เปิดสอน และบริบทของสถานที่หรือประเทศที่เปิดสอนหลักสูตรดังกล่าว ซึ่งทักษะทั่วไปที่นักศึกษาการท่องเที่ยวพึงมี สามารถสรุปได้คร่าวๆ ดังนี้ ทักษะการเขียนเอกสารเพื่อการสื่อสาร ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ ทักษะทางภาษา ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ และทักษะในการคำนวณและคิดวิเคราะห์ ซึ่งความจำเป็นในการพัฒนาแต่ละทักษะอาจจะขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องในการสร้างหลักสูตรที่นำเสนอ ตัวอย่างจากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องของ Ernawati (2002) ทำให้ทราบว่ามุมมองที่เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของนักศึกษาการท่องเที่ยวระหว่างผู้ที่พัฒนาหลักสูตรในประเทศพัฒนาแล้วและในประเทศกำลังพัฒนา อาจ会有ความแตกต่างกัน เช่น ผู้ที่พัฒนาหลักสูตรในประเทศพัฒนาแล้วไม่เห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะทางภาษา ในขณะที่ในประเทศในกลุ่มเอเชียแปซิฟิกมีความเห็นว่าทักษะด้านภาษามีความสำคัญต่อนักศึกษาของตน

นอกจากนี้ Sheldon และคณะ (n.d.) ได้สอบถามผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา จากสถาบันการศึกษา 48 แห่ง จาก 13 ประเทศ ที่จัดขึ้น ณ กรุงเวียนนา ประเทศออสเตรีย ในปี ค.ศ. 2007 และสามารถสรุปถึงทักษะต่างๆที่นักศึกษาด้านการท่องเที่ยวในระหว่างปี ค.ศ. 2010 – 2030 ฟังมี ได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ทักษะความเป็นมิตรกับสถานที่ท่องเที่ยว (Destination Stewardship Skills) เช่น

- การจัดการด้านเครือข่าย
- ทักษะการแบ่งปันความรู้
- ความสามารถในการให้ความเคารพและทำงานร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ทักษะการจัดการสิ่งแวดล้อม

กลุ่มที่ 2 ทักษะทางจริยธรรมและการเมือง (Political and Ethical Skills) เช่น

- พฤติกรรมด้านจริยธรรม ทั้งในด้านทัศนคติและการแสดงออก
- การบูรณาการคุณค่าของมนุษย์ในการทำงาน
- ความสามารถในการลอบบี้และโน้มน้าวคนในกระบวนการทางการเมือง

กลุ่มที่ 3 ทักษะด้านการเพิ่มคุณภาพ/มูลค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Enhanced Human Resource Skills) เช่น

- การสร้างทีมงาน
- ทักษะการฟังและการต่อรองอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะความเป็นผู้นำและทักษะการจูงใจ
- ทักษะในการจัดการอารมณ์

กลุ่มที่ 4 ทักษะในการขับเคลื่อนธุรกิจ (Dynamic Business Skills) เช่น

- มีความยืดหยุ่น
- มีความสามารถในการทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน
- มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์
- มีความสามารถในการใช้สามัญสำนึกได้อย่างเหมาะสม
- มีความสร้างสรรค์ในเชิงธุรกิจ

- มีความสามารถในการสื่อสารผ่านสื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่
- มีความสามารถในการสื่อสาร/competenciesวัฒนธรรมข้ามชาติ
- มีความสามารถในการประเมิน แยกแยะ และควบคุมความเสี่ยง
- มีความสามารถในการหลีกเลี่ยงปัญหามากกว่าการแก้ปัญหา

จะเห็นได้ว่าทักษะที่นักศึกษาด้านการท่องเที่ยวพึงมีนั้น มีทั้งทักษะที่เป็นความสามารถทั่วไปที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ และทักษะที่พึงมีในระดับผู้บริหาร ซึ่งในการออกแบบหลักสูตรการศึกษาที่มีคุณภาพ ผู้ที่รับผิดชอบในการออกแบบหลักสูตรจะต้องพิจารณาถึงรายวิชาที่สามารถช่วยให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะที่จำเป็นในการศึกษาหลักสูตรดังกล่าว อีกทั้งยังต้องพิจารณาถึงความสมดุลของจำนวนวิชาหรือจำนวนหน่วยกิตระหว่างวิชาที่เป็นความรู้หรือทฤษฎีด้านการท่องเที่ยวและวิชาที่เสริมทักษะเหล่านี้ลงไปหลักสูตร

ในส่วนที่สามของเนื้อหาในหลักสูตร เป็นส่วนที่แสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน ในส่วนนี้เป็นการกำหนดระยะเวลาให้นักศึกษาได้ทดลองฝึกปฏิบัติงานจริงกับองค์กร/ธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการฝึกให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงจากสถานประกอบการ และเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่นักศึกษาให้เข้าใจถึงสภาพการทำงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการเพื่อประโยชน์ของนักศึกษาที่ศึกษาในหลักสูตรดังกล่าว ซึ่งแต่ละหลักสูตรอาจจะมีกำหนดระยะเวลาการฝึกงานไว้แตกต่างกัน เช่น กำหนดเป็นจำนวนชั่วโมง หรือกำหนดเป็นภาคการศึกษา ซึ่งอาจจะมีระยะเวลามากหรือน้อยไม่เท่ากัน ด้วยเหตุนี้ การกำหนดระยะเวลาการฝึกงานที่เหมาะสมนั้นควรที่จะได้รับความเห็นชอบจากทั้งสองฝ่ายคือสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือกับทางสถาบัน ผู้ที่ออกแบบหลักสูตรการศึกษาควรที่จะพิจารณาอย่างรอบคอบถึงลักษณะ/ธรรมชาติของหลักสูตรที่ต้องการนำเสนอ ประเภท/ระดับของสถานประกอบการที่ต้องการให้นักศึกษาไปฝึกงาน ตำแหน่งที่ฝึกงาน และระยะเวลาการฝึกงานที่เหมาะสมกับหลักสูตรของตน

## 2.2 การศึกษาข้ามวัฒนธรรม

ด้วยปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลกในปัจจุบันนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความสามารถในการสื่อสารกับคนต่างวัฒนธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ในหลักสูตร

การศึกษาด้านการท่องเที่ยวควรที่จะมีรายวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชนชาติอื่นๆ ซึ่งวิชาดังกล่าวนี้อาจหมายรวมถึงวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเชื่อ ความรู้ และธรรมเนียมประเพณีที่ปฏิบัติ สืบทอดติดต่อกันมาจากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง (Balsmeier & Heck, 1994; Serrat, 2008) โดยวิชาเหล่านี้ อาจจะได้รับการออกแบบวิชาให้เป็นวิชาที่เกี่ยวกับภาษาและศาสนาต่างประเทศ ซึ่งสามารถพบเห็นได้ในหลักสูตรการศึกษาโดยทั่วไป แต่อย่างไรก็ตาม ในทฤษฎีการศึกษาด้านวัฒนธรรม การศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติ (Cross-cultural Study) เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการศึกษาเกี่ยวกับองค์การและ/หรือธุรกิจ เช่น การศึกษาด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาสังคมของพนักงานองค์การ (Deci, et al., 2001) และการศึกษากลุ่มตลาดนานาชาติของธุรกิจ (Soares, Farhangnehr, & Shoham, 2007) ในส่วนของการท่องเที่ยวได้มีการนำเอาทฤษฎีการศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติมาใช้ในการศึกษาหลายด้านเช่นกัน เช่น การศึกษาแรงจูงใจในการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติเพื่อการจัดการการท่องเที่ยวนานาชาติ (Kim, 1998) การปรับตัวของนักท่องเที่ยวในวัฒนธรรมที่แตกต่าง (Hottola, 2004) และการปรับตัวของนักท่องเที่ยวอาสาสมัครในวัฒนธรรมที่แตกต่าง (Lee & Woosnam, 2010)

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศอาจเกิดขึ้นหลายด้าน ซึ่ง (Balsmeier & Heck, 1994) ได้รวบรวมไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้ ความแตกต่างระหว่างประเทศที่มีบริบททางวัฒนธรรมในระดับต่ำและประเทศที่มีบริบททางวัฒนธรรมในระดับสูง (Low-context, High-context Cultures) ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมแบบหน้าเวทีและหลังเวที (Frontstage and Backstage Cultures) และความแตกต่างทางทัศนคติ การให้ความสำคัญในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับอายุ ครอบครัว ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นภายนอกครอบครัว การครอบครองเงินและวัตถุ การเว้นระยะห่างในการปฏิสัมพันธ์ของบุคคล เวลา การจัดอันดับความสำคัญ และการให้ของขวัญและเงินรางวัล ตัวอย่างเช่น การสื่อสารทางด้านข้อมูล/การสื่อความหมาย ในประเทศที่มีบริบททางวัฒนธรรมในระดับต่ำเช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ กลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย ประเทศวิสเซอร์แลนด์ และเยอรมันนี่ จะเป็นไปอย่างชัดเจนมากที่สุด สิ่งที่บันทึกในเอกสารนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในทางตรงกันข้ามประเทศที่มีบริบททางวัฒนธรรมสูงจะยึดถือบริบททางสังคมของบุคคลมากกว่าการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะกับบุคคลที่มีชื่อเสียงและมีสถานภาพทางสังคมที่สำคัญ นอกจากนี้ทุกวัฒนธรรมจะมีการแสดงออกที่เป็นบรรทัดฐานที่ตนต้องการให้บุคคลภายนอกวัฒนธรรมได้มีส่วนร่วม/รับรู้ (Frontstage) และบรรทัดฐานบางอย่างที่ไม่ต้องการแสดงออกให้บุคคลภายนอกวัฒนธรรมได้รับรู้ (Backstage)

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในการใช้เป็นกรอบการศึกษาด้านวัฒนธรรม และใช้ในการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ในศาสตร์ด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา การตลาด และการจัดการ (Soares, et al., 2007) คือ ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของของ ฮอฟสเต็ด (Hofstede's Cultural Dimensions, 1980 อ้างถึงใน (Kim, 1998) และ (Soares, et al., 2007) ) ซึ่งฮอฟสเต็ดได้ทำการศึกษาด้านวัฒนธรรมและพบว่า คนจากสังคมที่แตกต่างกันจะมีความแตกต่างกันในคุณลักษณะทางวัฒนธรรม ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 4 มิติ คือ ความเข้มข้นของอำนาจ (Power Distance); ความเป็นชาย-ความเป็นหญิง (Masculinity-femininity); การแยกตัว-การรวมกลุ่ม (Individualism-collectivism); และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) โดยแต่ละมิติมีความหมาย ดังนี้

- ความเข้มข้นของอำนาจ (Power Distance) หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ความไม่เท่าเทียมกัน และ/หรือความแตกต่างในสถานภาพระหว่างบุคคลในสังคม
- ความเป็นผู้ชาย-ความเป็นผู้หญิง (Masculinity-femininity) หมายถึง คุณค่าที่ถูกกำหนดโดยแต่ละสังคม/ประเทศว่าให้ความสำคัญแก่สิ่งใดมากกว่ากัน เช่น สังคมที่มีความเป็นผู้ชายจะให้ความสำคัญเรื่องการประสบความสำเร็จ ในขณะที่สังคมที่มีความเป็นผู้หญิงจะให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพชีวิตและการดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น
- การแยกตัว-การรวมกลุ่ม (Individualism-collectivism) หมายถึง อัตตลักษณ์/การแสดงออกของบุคคลและระหว่างบุคคลในแต่ละวัฒนธรรมว่าขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลหรือของกลุ่ม ในวัฒนธรรมแบบแยกตัวบุคคลจะดูแลตัวเองและครอบครัวเท่านั้น ในขณะที่บุคคลในวัฒนธรรมแบบรวมกลุ่มจะดูแลซึ่งกันและกันและตอบแทนด้วยความจงรักภักดี
- การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความวิตกกังวล เครียด หรือมีความรู้สึกว่าจะถูกคุกคามด้วยความไม่แน่นอน และมีความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงสถานการณ์เหล่านั้น

ในการศึกษาของฮอฟสตีด (1980 อ้างถึงใน (Kim, 1998) พบว่า ชาวอเมริกันมีความเข้มแข็งของอำนาจในระดับต่ำ มีระดับของการแยกตัวสูง มีความเป็นผู้ชายสูง และมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับต่ำ ในทางตรงกันข้าม ชาวเอเชียและชาวละตินอเมริกามีความเข้มแข็งของอำนาจในระดับสูง มีระดับของการรวมกลุ่มสูง มีความเป็นผู้หญิง และมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับสูง ตัวอย่างที่กล่าวในย่อหน้านี้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ และประชาคมยุโรป และวัฒนธรรมในกลุ่มประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ทวีปเอเชีย ละตินอเมริกา และแอฟริกา

ในการศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์การศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาในประเทศอินโดนีเซียในครั้งนี้ ประเด็นต่างๆที่เกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยว ทั้งในส่วนของลักษณะการออกแบบและโครงสร้างของหลักสูตร และในส่วนที่เป็นเนื้อหาของหลักสูตร รวมทั้งชื่อวิชาที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับหรือใกล้เคียงกับการศึกษาข้ามวัฒนธรรม จะถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวความคิดในการสร้างคำถามการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งจะได้กล่าวถึงในบทต่อไป หัวข้อที่จะกล่าวถึงต่อไปนี้เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประเทศอินโดนีเซีย ระบบการศึกษา และการศึกษาด้านการท่องเที่ยวของประเทศอินโดนีเซีย เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับประเทศอินโดนีเซียให้กับผู้อ่านก่อนที่จะกล่าวถึงวิธีการวิจัยและผลการวิจัยในบทต่อไป

## 2.3 การศึกษาด้านการท่องเที่ยวในประเทศอินโดนีเซีย

ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศอินโดนีเซีย โดยเฉพาะส่วนที่เป็นข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลเกี่ยวกับระบบการศึกษาของประเทศได้มาจากการทบทวนข้อมูลทั่วไปที่นำเสนอทางเว็บไซต์ต่างๆที่นำเสนอเกี่ยวกับประเทศอินโดนีเซีย (เช่น ASEAN, nd; CIA, 2010; Indonesia-Tourism.com, 2009; Ministry of Culture and Tourism, 2008; The World Bank, 2011; Wikipedia, 2011)

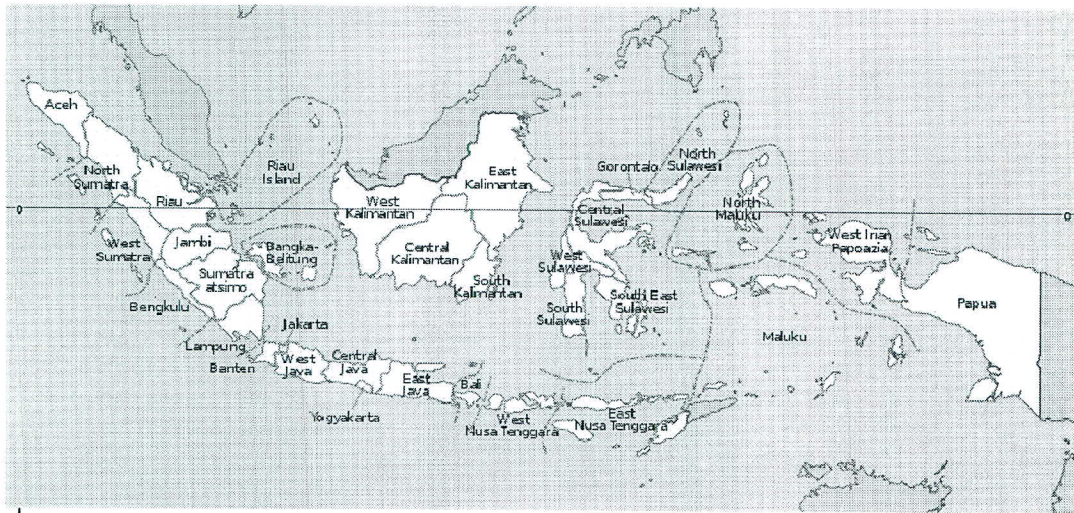
### 2.3.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับประเทศอินโดนีเซีย

ประเทศอินโดนีเซีย หรือ สาธารณรัฐอินโดนีเซีย เป็นประเทศที่เป็นหมู่เกาะที่ใหญ่ที่สุดในโลกซึ่งประกอบไปด้วยหมู่เกาะน้อยใหญ่ประมาณ 18,108 เกาะ โดยตั้งอยู่ระหว่างคาบสมุทรมินโด

จีนและทวีปออสเตรเลีย และระหว่างมหาสมุทรอินเดียและแปซิฟิก มีพรมแดนติดกับประเทศ มาเลเซียบนเกาะบอร์เนียว (อินโดนีเซีย: กาลีมันตัน) ประเทศปาปัวนิวกินีบนเกาะนิวกินี (อินโดนีเซีย: อิเรียน) และ ประเทศติมอร์ตะวันออกบนเกาะติมอร์ ด้วยสถานที่ตั้งของประเทศ อินโดนีเซียที่อยู่ใกล้กับเส้นศูนย์สูตร ทำให้มีลักษณะภูมิอากาศแบบร้อนชื้น โดยมีอุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 21 – 33 องศาเซลเซียส ยกเว้นบนบริเวณยอดเขาซึ่งอาจจะมีอุณหภูมิต่ำกว่าปกติ นอกนั้นยังมีฝน ตกชุกในระหว่างเดือนธันวาคมถึงมีนาคมของทุกปี ซึ่งก่อให้เกิดความชื้นในอากาศได้ถึง 75 - 100% ซึ่งสถานที่ตั้งและลักษณะทางกายภาพของประเทศที่เป็นหมู่เกาะก่อให้เกิดความหลากหลายของ ทรัพยากรธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เช่น น้ำมันดิบ ก๊าซธรรมชาติ ดีบุก ทองแดง และทองคำ นอกจากนี้ สภาพภูมิอากาศและระบบนิเวศน์แบบชายฝั่งทะเลของประเทศ ก่อให้เกิดความหลากหลายทางชีวภาพของพรรณพืชและพรรณสัตว์ ที่สามารถพบได้ในแถบทวีป เอเชียและในแถบทวีปออสเตรเลีย ซึ่งในปัจจุบันที่ส่งเสริมให้ประเทศอินโดนีเซียมีทรัพยากรทาง ธรรมชาติที่มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

ประเทศอินโดนีเซียมีการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบสาธารณรัฐ มีประธานาธิบดีเป็น ประมุขและทำหน้าที่ปกครองประเทศ โดยมีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 30 จังหวัด เขตปกครอง พิเศษ 2 เขต และ เขตนครหลวงพิเศษ 1 เขต โดยมีเมืองหลวงหรือเมืองหลักของแต่ละจังหวัด ดังนี้ 1) เขตปกครองพิเศษอาเจะห์ –บันดาร์อาเจะห์ 2) จังหวัดสุมาตราเหนือ – เมดาน 3) จังหวัดสุมาตราใต้ – ปาเลมบัง 4) จังหวัดสุมาตราตะวันตก – ปาดัง 5) จังหวัดเรียว – เปอกันbaru 6) หมู่เกาะเรียว – ตัน จุงปีนัง 7) จังหวัดจัม –จัมบี 8) หมู่เกาะบังกาเบลิตุง – บังกัลปีนัง 9) จังหวัดเบงกูลู – เบงกูลู 10) จังหวัดลัมปุง – บันดาร์ลัมปุง 11) เขตนครหลวงพิเศษจาการ์ตา 12) จังหวัดชวากลาง – เซมารัง 13) จังหวัดชวาตะวันออก – บันดุง 14) จังหวัดชวาตะวันตก – ซูราบายา 15) จังหวัดบันเตน – เซรัง 16) เขตปกครองพิเศษย็อกยาการ์ตา 17) จังหวัดบานลี – เตินปาร์ซา 18) จังหวัดนูซาเต็งการาตะวันออก – คูบิง 19) จังหวัดนูซาเต็งการาตะวันตก – มาตาราม 20) จังหวัดกาลิมันตันกลาง – ปาลังการายา 21) จังหวัดกาลิมันตันใต้ – บันจาร์มาซิน 22) จังหวัดกาลิมันตันตะวันออก – ซามารินดา 23) จังหวัด กาลิมันตันตะวันตก – ปนดิอานัก 24) จังหวัดโกรอนตาโล – โกรอนตาโล 25) จังหวัดซูลาเวสีเหนือ – มานาโด 26) จังหวัดซูลาเวสีกลาง – ปาลู 27) จังหวัดซูลาเวสีใต้ – มากัสซาร์ 28) จังหวัดซูลาเวสี ตะวันออกเฉียงใต้ – เกินดารี 29) จังหวัดซูลาเวสีตะวันตก – มามูจู 30) จังหวัดมาลุกู – อัมบอน 31) จังหวัดมาลุกูเหนือ – เตอร์นาติ 32) จังหวัดปาปัว – จายาปุระ 33) จังหวัดปาปัวตะวันตก – มานกวารี (ภาพที่ 2.1)

ภาพที่ 2.1 แผนที่ประเทศอินโดนีเซีย



ที่มา: google.com (2010)

ประเทศอินโดนีเซียมีจำนวนประชากรมากกว่า 200 ล้านคน จัดเป็นประเทศที่มีจำนวนประชากรสูงสุดอันดับ 4 ของโลก และประชากรของประเทศประมาณ 80% นับถือศาสนาอิสลาม นับว่าเป็นประเทศที่มีประชากรชาวมุสลิมจำนวนมากที่สุดในโลก ประชากรของประเทศอินโดนีเซียประกอบไปด้วยกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ประมาณ 300 ชาติพันธุ์โดยมีกลุ่มหลักๆ คือ ชาว ชุนดาห์ มาดูร์ มินนังกาเบา เบตาวี บูกิส และบันเต็น และมีภาษาพูดที่แตกต่างกันถึง 742 ภาษา ซึ่งรัฐบาลอินโดนีเซียได้กำหนดให้ภาษาบาฮาซาร์ (Bahasa Indonesia) เป็นภาษากลางของประเทศเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารของประชาชนในประเทศ ความหลากหลายในชาติพันธุ์ของประชาชนชาวอินโดนีเซียส่งผลให้เกิดความหลากหลายทางวัฒนธรรมของคนในประเทศ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้ประเทศอินโดนีเซียมีความเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากชาติอื่นๆ ในทวีปเอเชีย

ดูเหมือนว่าความหลากหลายของทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวนมากเดินทางเข้ามาในประเทศอย่างต่อเนื่อง ตารางที่ 2.2 แสดงให้เห็นถึงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศอินโดนีเซียในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 2003-2009 โดยในการเดินทางหนึ่งครั้งนักท่องเที่ยวหนึ่งคนจะพำนักอยู่ในประเทศอินโดนีเซียโดยเฉลี่ยประมาณ 1 สัปดาห์ และมีการใช้จ่ายเฉลี่ยประมาณ 100 เหรียญสหรัฐต่อคนต่อวัน จะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศอินโดนีเซีย [GDP ภาคบริการ 38.3%; GDP ภาคอุตสาหกรรม 46.8%] (CIA, 2010)

ตาราง 2.2: สถิติการท่องเที่ยวของประเทศอินโดนีเซีย ระหว่างปี ค.ศ. 2003 - 2009

ปี	จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวต่อคนต่อครั้ง (US\$)	จำนวนวันพักเฉลี่ยต่อคน
2003	4,467,021	903.74	9.69
2004	5,321,165	901.66	9.47
2005	5,002,101	904	9.05
2006	4,871,351	913.09	9.09
2007	5,505,759	970.98	9.02
2008	6,234,497	1,178.54	8.58
2009	6,323,730	995.93	7.69

ที่มา: Badan Pusat Statistik (2009)

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศอินโดนีเซียมาจากหลากหลายประเทศ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชียแปซิฟิก สหรัฐอเมริกา และจากทวีปยุโรป จำนวนนักท่องเที่ยวจากทวีปเอเชียแปซิฟิกที่เดินทางเข้ามาในประเทศอินโดนีเซียอย่างต่อเนื่องในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 2003 – 2009 คือนักท่องเที่ยวจากประเทศสิงคโปร์ ประเทศมาเลเซีย ประเทศออสเตรเลีย ประเทศญี่ปุ่น และประเทศเกาหลีใต้ นอกจากนี้มีนักท่องเที่ยวจากประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศเยอรมนี และประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งความหลากหลายทางเชื้อชาติของนักท่องเที่ยวชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและภาคการบริการของประเทศ

จากการสำรวจจำนวนแรงงานของประเทศอินโดนีเซียในปี ค.ศ. 2010 มีจำนวนแรงงานทั้งสิ้น 114,900,000 คน (CIA, 2010) โดยมีจำนวนแรงงาน 42.1% ประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรม ประมาณ 39.3% ประกอบอาชีพอยู่ในภาคการบริการ และ 18.6% ประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรม จะเห็นได้ว่าจำนวนแรงงานของประเทศมีจำนวนเพียงครึ่งหนึ่งของจำนวนประชากรทั้งประเทศ และมีแนวโน้มว่าแรงงานเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นแรงงานในระดับล่างเนื่องจากการศึกษาเฉลี่ยในระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษา และมีเพียงประมาณ 1 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนประชากรทั้งประเทศที่สามารถเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้ (Idrus, 1999) การพัฒนาระบบการศึกษาที่เน้นในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและความเสมอภาคทางการศึกษาแก่

ประชาชนจึงเป็นปัญหาที่รัฐบาลประเทศอินโดนีเซียให้ความสำคัญและทำการแก้ไขอย่างเร่งด่วนภายในระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา

### 2.3.2 ระบบการศึกษาและการศึกษาด้านการท่องเที่ยวในประเทศอินโดนีเซีย

ในฐานะที่เป็นสมาชิกในประชาคมอาเซียน ระบบการศึกษาของประเทศอินโดนีเซียต้องได้รับการพัฒนาให้เป็นที่สอดคล้องกับสมาชิกอื่นๆของประชาคม คือ 1) ส่งเสริมความตระหนักเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้แก่ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มเยาวชนของประเทศ 2) เสริมสร้างความเข้มแข็งด้านเอกลักษณ์/อัตลักษณ์อาเซียน 3) ผลิตรทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มอาเซียน และ 4) เสริมสร้างความเข้มแข็งระหว่างเครือข่ายมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษาในกลุ่มอาเซียน (ASEAN, 2011)

เพื่อให้การดำเนินการด้านการศึกษาของประเทศสมาชิกให้เป็นไปในทิศทางที่กำหนด รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการของประเทศสมาชิกได้จัดการประชุมประจำปีขึ้น (ASEAN Education Ministers Meeting: ASED) เพื่อสร้างและกำหนดความร่วมมือในโปรแกรมและกิจกรรมการศึกษาต่างๆขึ้น โดยมีเป้าหมายให้เจ้าหน้าที่อาวุโสด้านการศึกษาของอาเซียน (ASEAN Senior Officials on Education: SOM-ED) เป็นผู้นำไปปฏิบัติ/ดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมและรายงานกลับมาอยู่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการ (ASEAN, 2011) นอกจากนี้ประเทศสมาชิกยังได้มีการร่วมมือกันกำหนดแนวคิดกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework: NQF) ขึ้น เพื่อเป็นการสร้างระบบมาตรฐานที่รับรองสมรรถนะของภาคการศึกษาและภาคการทำงานของบุคลากรของกลุ่มประเทศสมาชิกในอนาคตหลังจากการเป็นประชาคมเศรษฐกิจแล้ว โดยประเทศสมาชิกทุกประเทศต้องทำการกำหนดกรอบคุณวุฒิดังกล่าวให้สอดคล้องกัน แต่อย่างไรก็ตามในการกำหนดกรอบคุณวุฒิดังกล่าวยังอยู่ในช่วงของกระบวนการพัฒนา และเป็นสิ่งใหม่สำหรับหลายๆประเทศ เช่น ประเทศอินโดนีเซีย ดังนั้น การทำความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบการศึกษาของแต่ละประเทศจึงมีความสำคัญต่อความเข้าใจในการศึกษาด้านอื่นๆของประเทศนั้นๆ

#### 2.3.2.1 ระบบการศึกษาของประเทศอินโดนีเซีย

การศึกษาของประเทศอินโดนีเซียอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงศึกษาธิการแห่งชาติแห่งสาธารณรัฐอินโดนีเซีย (Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia)

โดยมีการแบ่งระดับการศึกษาออกเป็น 3 ระดับ คือ การศึกษาในระดับประถมศึกษา (Sekolah Dasar: ช่วงอายุ 6 – 11 ปี) การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา (ประกอบด้วยมัธยมศึกษาตอนต้น - Sekolah Menengah Pertama: ช่วงอายุ 12 – 14 ปี และมัธยมศึกษาตอนปลาย - Sekolah Menengah Atas: ช่วงอายุ 15 – 17 ปี) และการศึกษาระดับอุดมศึกษา (อายุ 18 ปีขึ้นไป) ซึ่งทางกระทรวงศึกษาธิการของประเทศอินโดนีเซียบังคับให้ประชาชนทุกคนในชาติต้องเข้ารับการศึกษาก่อนบังคับเป็นระยะเวลา 9 ปี คือ ระดับประถมศึกษา 6 ปี และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 3 ปี

ตาราง 2.3: จำนวนสถาบันการศึกษาเอกชนและรัฐบาล ในปี ค.ศ. 2008-2009

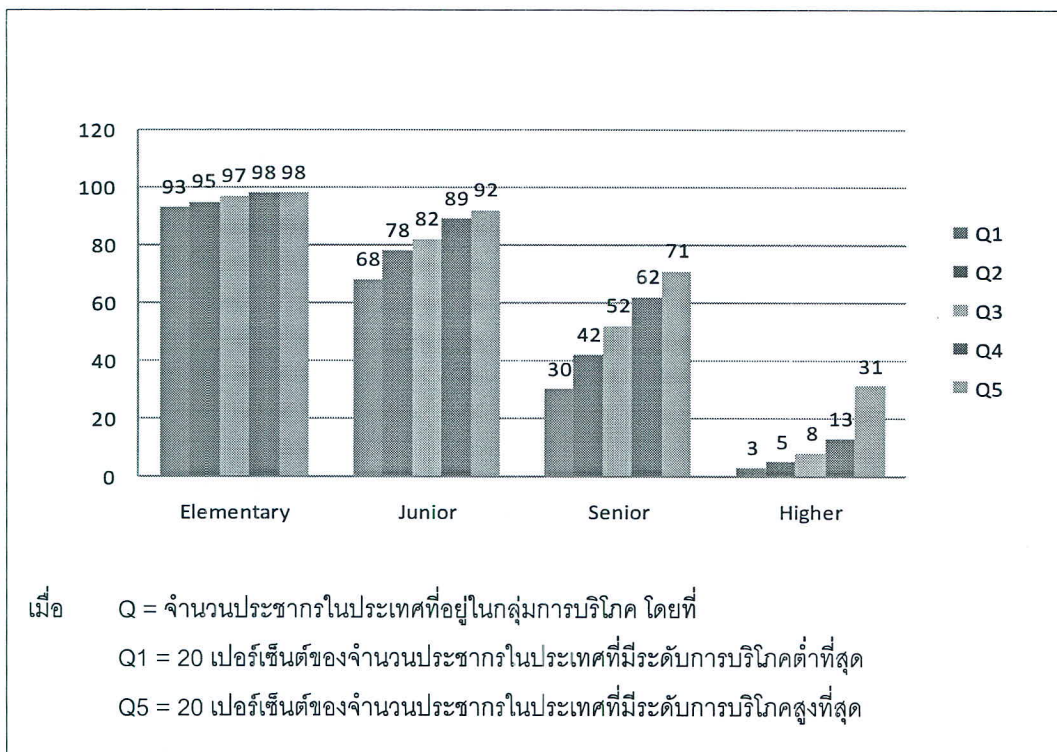
ประเภทสถาบันการศึกษา	ภาครัฐ		ภาคเอกชน		รวม
	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	
มหาวิทยาลัย	48	10.88	393	89.12	441
Institute สถาบันอาชีวะ	6	10.91	49	89.09	55
School of higher learning	2	0.14	1,391	99.86	1,393
Academy	0	0.00	955	100.00	955
polytechnique	27	20.61	104	79.39	131

ที่มา: Kementerian Pendidikan Nasional (2010)

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศอินโดนีเซียแบ่งออกเป็นสองประเภท คือ การศึกษาด้านอาชีวะ (vocational education) และการศึกษาด้านวิชาการ (academic education) การศึกษาด้านอาชีวะเป็นการศึกษาในระดับอนุปริญญา (Diploma) โดยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่ 1 – 4 ปี (โดยมีจำนวนหน่วยกิตประมาณ 110 – 120 หน่วยกิต) ในขณะที่การศึกษาด้านวิชาการประกอบไปด้วยการศึกษาในระดับปริญญาตรี 4 ปี (Strata-1 หรือ S1 โดยมีจำนวนหน่วยกิต ประมาณ 144 – 160 หน่วยกิต) ระดับปริญญาโท 2 ปี (Strata-2 หรือ S2 โดยมีจำนวนหน่วยกิต ประมาณ 46 – 50 หน่วยกิต) และระดับปริญญาเอก 3 ปี (Strata-3 หรือ S3 โดยมีจำนวนหน่วยกิต ประมาณ 50 - 65 หน่วยกิต) สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาด้านอาชีวะและ/หรือด้านวิชาการ คือ โรงเรียนโพลีเทคนิค สถาบันอาชีวะ วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย โดยที่จำนวนสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษาที่ดำเนินการโดยเอกชนมีจำนวนมากกว่าจำนวนสถาบันการศึกษาที่ดำเนินการโดยรัฐบาลอย่างเห็นได้ชัด (ตาราง 2.3) ความแตกต่างกันในจำนวนของสถาบันการศึกษาของเอกชนและสถาบันการศึกษาของรัฐบาลส่งผลให้เกิดปัญหาด้าน

คุณภาพการศึกษาในหลักสูตรต่างๆที่เปิดสอน โดยเฉพาะในสถาบันการศึกษาของเอกชน เนื่องจากสถาบันเอกชนเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นในการสร้างรายได้แก่ธุรกิจมากกว่ามุ่งเน้นในด้านของคุณภาพทางการศึกษาที่น่าเสนอ (UNESCO, 2006)

ตาราง 2.4: จำนวนประชากรในการศึกษาระดับต่างๆ



ที่มา: UNESCO (2006)

ถึงแม้ว่าสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับอุดมศึกษามีเป็นจำนวนมาก แต่ดูเหมือนว่าจำนวนดังกล่าวไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในประเทศ เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศมีสถานะทางเศรษฐกิจยากจน สถาบันการศึกษาเอกชนจึงตอบสนองได้เฉพาะคนที่มีสถานะทางเศรษฐกิจดีเท่านั้น ส่วนสถาบันการศึกษาของรัฐบาลนั้นมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของคนส่วนใหญ่ในประเทศ และด้วยการแข่งขันในระดับสูงจึงมีประชากรเพียงจำนวนเล็กน้อยเท่านั้นที่สามารถเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาของรัฐบาลได้ และจำนวนประชากรส่วนใหญ่ของประชาชนกลุ่มดังกล่าวเป็นคนที่มีความรู้ดีเนื่องจากมีกำลังทรัพย์มากเพียงพอในการเรียนกวดวิชาเพื่อสอบเข้าในสถาบันการศึกษาของรัฐบาล ตารางที่ 2.4 แสดงให้เห็นว่าประชากรทุกระดับ

การบริโภคของประเทศได้เข้ารับการศึกษาระดับประถมศึกษาในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน แต่ในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะมีเพียงประชากรในกลุ่มที่มีกำลังการบริโภคสูงเท่านั้นที่ได้รับการศึกษาในระดับดังกล่าว ในขณะที่ประชากรในกลุ่มที่มีกำลังการบริโภคต่ำกว่ามีอัตราที่ลดลง ด้วยเหตุนี้จึงเกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมทางการศึกษาของคนในประเทศขึ้น

เพื่อเป็นการแก้ปัญหาดังกล่าว รัฐบาลอินโดนีเซีย นำโดยกระทรวงศึกษาธิการแห่งชาติ (The Ministry of National Education - MONE) ได้ทำการปฏิรูประบบการศึกษาของประเทศโดยเริ่มนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นสูงมาใช้ในปี พ.ศ. 2546 (The QA System of Higher Education: SPM-PT) และได้ร่วมมือกับกระทรวงแรงงานในการวางกรอบและร่างการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศ (The Indonesian Qualification Framework: IQF หรือ KKNi Qualifications Framework) ซึ่งเมื่อเสร็จสมบูรณ์ทางกระทรวงศึกษาธิการจะนำกรอบนี้ไปเชื่อมโยงกับมาตรฐานการศึกษาขั้นสูงของชาติ และทุกส่วนของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นสูงของประเทศ ซึ่งก่อนหน้านี้ ในปี พ.ศ. 2537 กระทรวงศึกษาธิการและวัฒนธรรมได้ก่อตั้งคณะกรรมการรับรองระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, BAN-PT) หรือ ตัวแทนการรับรองการศึกษาขั้นสูงของชาติ (The National Accreditation Agency for Higher Education: NAAHE) ขึ้น (Sunarto, 2010) ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้ประกอบไปด้วยตัวแทนจากหน่วยงาน/องค์กรต่างๆที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน เพื่อทำหน้าที่ประเมินหลักสูตรต่างๆทุกหลักสูตรที่เปิดสอนโดยสถาบันการศึกษารัฐบาลและสถาบันการศึกษาเอกชน และให้การรับรองด้านคุณภาพแก่หลักสูตรต่างๆที่ผ่านมาตรฐานการประเมินดังกล่าว (Brodjonegoro, n.d.; Idrus, 1999; UNESCO, 2006) หลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในสถาบันการศึกษาต่างๆในประเทศอินโดนีเซียต้องได้รับการรับรองจากคณะกรรมการชุดนี้เช่นกัน

### 2.3.2.2 การศึกษาด้านการท่องเที่ยวของประเทศอินโดนีเซีย

การศึกษาด้านการท่องเที่ยวในประเทศอินโดนีเซียสามารถแบ่งได้เป็นสองลักษณะ คือ การศึกษาที่เป็นทางการและการศึกษาที่ไม่เป็นทางการ (Putra, n.d.) การศึกษาที่เป็นทางการเป็นการศึกษาที่เปิดสอนโดยสถาบันการศึกษาประเภทต่างๆที่ได้กล่าวไว้แล้ว โดยผู้ที่สำเร็จการศึกษาก็จะได้รับวุฒิปับตรเป็นประกาศนียบัตร หรือ ปริญญาบัตร ตามหลักสูตรที่ศึกษา ส่วน

การศึกษาที่ไม่เป็นทางการเป็นในลักษณะการฝึกอบรมระยะสั้นโดยองค์กร/สถาบันการฝึกอบรม หรือหน่วยงานต่างๆ โดยที่ไม่มีวุฒิปัตรให้กับผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม (ตาราง 2.5)

ตาราง 2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษาด้านการท่องเที่ยวในประเทศอินโดนีเซีย

การศึกษาที่เป็นทางการ	การศึกษาที่ไม่เป็นทางการ
เปิดสอนโดยสถาบันวิชาการด้านการท่องเที่ยว	จัดอบรมโดยองค์กรหรือธุรกิจที่รับผิดชอบด้านการจัดอบรม
วุฒิปัตรที่ได้รับหลังจบการศึกษา <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประกาศนียบัตรระดับ I, II, III, IV</li> <li>- ปริญญาตรี ปริญญาโท</li> </ul>	ไม่มีวุฒิปัตร

ที่มา: แปลจาก Putra (ไม่ระบุวันที่)

การศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เป็นทางการที่เปิดสอนโดยสถาบันการศึกษาประเภทต่างๆนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็นสองลักษณะคือ การศึกษาด้านอาชีวะ และการศึกษาด้านวิชาการ โดยที่การศึกษาในระดับอาชีวะมีเป้าหมายเพื่อผลิตบุคคลากรให้แก่ธุรกิจที่พัก โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษาได้รับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมากกว่ามีทักษะในการคิดวิเคราะห์หรือเข้าใจปัญหาในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในภาพรวม ในขณะที่การศึกษาในระดับปริญญาตรีมีเป้าหมายเพื่อผลิตบุคคลากรระดับบริหารให้แก่ธุรกิจต่างๆทั้งในและนอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษามีความรู้เชิงวิชาการและทักษะในการคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (Ernawati, 2002; Putra, n.d.) จำนวนหน่วยกิต และระยะเวลาที่ทำการศึกษาศึกษาทั้งสองกลุ่มนี้จึงมีความแตกต่างกัน

ตาราง 2.6 แสดงให้เห็นว่า หลักสูตรการศึกษาในระดับอาชีวะ 1 – 3 สามารถเปิดสอนได้ในสถาบันการศึกษาประเภทต่างๆ ตั้งแต่ในระดับของโรงเรียนอาชีวะไปจนถึงระดับมหาวิทยาลัย ในขณะที่มีเพียงสถาบันการศึกษาที่เป็นวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนหลักสูตรการศึกษาในระดับอาชีวะ 4 และปริญญาตรี และมีเพียงสถาบันการศึกษาที่เป็นมหาวิทยาลัยเท่านั้นที่เปิดสอนหลักสูตรที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังมีการกำหนดจำนวนหน่วยกิตและระยะเวลาในการศึกษาในแต่ละระดับด้วย จะเห็นได้ว่าการศึกษาในระดับอาชีวะ 4 และ ระดับปริญญาตรีมีความใกล้เคียงกัน ทั้งในด้านจำนวนหน่วยกิต ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา และสถาบันการศึกษาที่เปิดสอน ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีในประเทศอินโดนีเซีย ข้อมูลส่วนใหญ่ที่เก็บรวบรวมมาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตอบ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาคั้งนี้ จึงเป็นข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดสอนในระดับ D4 และ S1

ตาราง 2.6 โปรแกรมการศึกษาด้านการท่องเที่ยว กำหนดโดยจำนวนหน่วยกิต ระยะเวลา การศึกษา และสถาบันการศึกษาที่เปิดสอน

ระดับการศึกษา	จำนวนหน่วยกิต	ระยะเวลา	สถาบันการศึกษา
อาชีวะ 1	40-50	1-2 ปี	โรงเรียนอาชีวะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
อาชีวะ 2	80-90	2-3 ปี	โรงเรียนอาชีวะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
อาชีวะ 3	110-120	3-4 ปี	โรงเรียนอาชีวะ วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
อาชีวะ 4	114-160	4-7 ปี	วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ปริญญาตรี	151-160	4-7 ปี	วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
สูงกว่าปริญญาตรี	47-48	2-4 ปี	มหาวิทยาลัย

ที่มา: แปลจาก Ernawati (2002)

เนื้อหาในบทนี้ได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้านการท่องเที่ยว โดยแบ่งองค์ประกอบของหลักสูตรการท่องเที่ยวออกเป็นสองส่วนสำคัญๆ คือ ส่วนที่เป็นกรอบและโครงสร้างหลักสูตร และส่วนที่เป็นเนื้อหาหลักสูตร ในส่วนที่เป็นกรอบและโครงสร้างหลักสูตรได้ชี้ให้เห็นว่าหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวที่เปิดการเรียนการสอนกันอยู่ทั้งในประเทศพัฒนาแล้วและประเทศกำลังพัฒนาจะประกอบไปด้วยหลักสูตรที่เป็นวิชาชีพและหลักสูตรที่เป็นวิชาการ โดยทั้งสองหลักสูตรนี้มีโครงสร้างรายวิชาและเป้าหมายในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน แต่ทั้งสองหลักสูตรมีการนำเสนอเนื้อหาการศึกษาที่ค่อนข้างคล้ายคลึงโดยสามารถแบ่งออกเป็นสามส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นเนื้อหาทางวิชาการหรือทฤษฎีด้านการท่องเที่ยว 2) ส่วนที่เป็นการเสริมทักษะที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร และ 3) ส่วนที่เป็นการแสดงถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยองค์ประกอบทั้งสองส่วนของหลักสูตรการศึกษาด้านการท่องเที่ยวจะถูกนำไปใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิที่ได้เก็บรวบรวมมาสำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการศึกษาข้ามวัฒนธรรมที่อธิบายไว้ในบทนี้ได้แสดงให้เห็นถึงความหมายของวัฒนธรรมและอธิบายถึงความแตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรมที่ต่างกัน มติทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของกลุ่มคนแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการสร้างเข้าใจระหว่างกันเพื่อช่วยให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและลดข้อขัดแย้งระหว่างวัฒนธรรมได้