

## ศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา

### A Study of Graduate Potential Desired by Tourism Businesses Based on the Thai Qualifications Framework for Higher Education

ปิยาภา พรหมทอง<sup>1</sup>, กานสิลักษณ์ วัฒนอุดมศิลป์<sup>2</sup>, กวีกานต์ กลั่นมา<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>สาขาสาขาการท่องเที่ยว การจัดการประชุม สัมมนาและงานอีเวนต์

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ

489 ถ.ประชาพัฒนา แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร, E-mail: tikpiyapa@gmail.com

#### บทคัดย่อ

วิจัยเรื่อง ศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้ 2. ทักษะ 3. จริยธรรม 4. ลักษณะบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 42 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนมากดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 2 ปี ในส่วนของศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ

**คำหลัก:** ศักยภาพ ธุรกิจนำเที่ยว กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

#### Abstract

This research, "A Study of Graduate Potential Desired by Tourism Businesses Based on the Thai Qualifications Framework for Higher Education," aims to study the level of potential of graduates required by the tourism business, based on four aspects of the Thai Higher Education Qualifications Framework: 1. Knowledge, 2. Skills, 3. Ethics, and 4. Personal Traits. Data was collected using a questionnaire with purposive sampling

from 42 respondents. The data was analyzed using the mean ( $\mu$ ) and standard deviation ( $\sigma$ ).

Analysis of the respondents' personal information revealed that the majority were female, aged between 31 and 40 years, held a bachelor's degree, and mostly held supervisory positions with more than two years of work experience. Regarding the potential of graduates required by the tourism business according to the Thai Higher Education Qualifications Framework, the overall four aspects were at the highest level. Ethics had the highest mean, followed by personal traits, knowledge, and skills, respectively.

**Keywords:** Potential, Tourism business, Higher Education Qualification Framework

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยเฉพาะธุรกิจนำเที่ยวซึ่งเป็นกลไกหลักในการเชื่อมโยงนักท่องเที่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ การขยายตัวของการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ส่งผลให้ความต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพในธุรกิจนำเที่ยวเพิ่มสูงขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564) บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องจึงถูกคาดหวังให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน (World Tourism Organization, 2019)

อย่างไรก็ตาม จากสภาพการณ์ปัจจุบันพบว่า บัณฑิตที่เข้าสู่ธุรกิจนำเที่ยวยังประสบปัญหาหลายประการ เช่น ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การให้บริการอย่างมืออาชีพ รวมถึงการขาดจริยธรรมและความรับผิดชอบในงาน (ชนากานต์ ใจดี, 2565) นอกจากนี้ยังพบความไม่สอดคล้องระหว่างสมรรถนะของบัณฑิตกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ (วิไลลักษณ์ พรหมมา, 2563) ส่งผลให้สถานประกอบการต้องใช้เวลาและทรัพยากรในการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่สามารถใช้ศักยภาพของบัณฑิตได้อย่างเต็มที่

ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษากับความต้องการของภาคธุรกิจนำเที่ยว ดังนั้น การพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพและตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานจึงเป็นประเด็นสำคัญที่สถาบันการศึกษาต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการพัฒนาผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560)

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF) ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งช่วยให้การจัดการเรียนการสอนมีทิศทางชัดเจน และสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานได้ (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2562) การนำกรอบ TQF มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ช่วยประเมินและสะท้อนศักยภาพของบัณฑิตในมิติต่าง ๆ อย่างครอบคลุมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น การศึกษาศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา จะช่วยให้ทราบถึงระดับความต้องการของผู้ประกอบการ และสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจ และสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อไปในอนาคต

### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนสาขาการท่องเที่ยวในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณวุฒิ
2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตให้ตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมธุรกิจนำเที่ยว

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ สถานประกอบการธุรกิจนำเที่ยวที่นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพสุวรรณภูมิ ได้เข้ารับการฝึกสหกิจศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2560-2566 จำนวน 42 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการ หัวหน้างาน หรือผู้ควบคุมดูแลนักศึกษาฝึกงานของแต่ละสถานประกอบการ จำนวน 42 คน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 42 คน ซึ่งเท่ากับจำนวนประชากรที่กำหนดไว้ จึงเป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด (Census Study)

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านจริยธรรม (Ethics) และด้านลักษณะบุคคล (Character)

ตัวแปรตาม คือ ศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจจำเป็นต้องการ

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบไปด้วยคำถาม ปลายเปิด (Open-ended Question) และคำถามปลายปิด (Close-ended Question) 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 4 ด้านดังนี้

1. ด้านความรู้ (Knowledge) มีลักษณะย่อย 4 ประการ คือ
  - 1.1 มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีที่สำคัญของการบริหารจัดการในงานที่เกี่ยวข้อง
  - 1.2 มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และสามารถนำมาใช้งานได้
  - 1.3 มีความรู้ ความเข้าใจ และสนใจพัฒนาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง
  - 1.4 มีความรู้ และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้อื่นได้
2. ด้านทักษะ (Skills) มีลักษณะย่อย 4 ประการ คือ
  - 2.1 มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
  - 2.2 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  - 2.3 สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้
  - 2.4 มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี
3. ด้านจริยธรรม (Ethics) มีลักษณะย่อย 4 ประการ คือ
  - 3.1 มีความซื่อสัตย์สุจริต
  - 3.2 ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน
  - 3.3 มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย
  - 3.4 มีจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่น

4. ด้านลักษณะบุคคล (Character) มีลักษณะย่อย 4 ประการ คือ

- 4.1 มีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ตลอดเวลา
- 4.2 กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง
- 4.3 มีความอดทนในการทำงานตามวิชาชีพ
- 4.4 มีความตั้งใจ ละเอียดและรอบคอบในการทำงาน

โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ซึ่งมีเกณฑ์แต่ละระดับดังนี้

- 5 มีความต้องการระดับมากที่สุด
- 4 มีความต้องการระดับมาก
- 3 มีความต้องการระดับปานกลาง
- 2 มีความต้องการระดับน้อย
- 1 มีความต้องการระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการกำหนดช่วงคะแนน

การกำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยใช้วิธีการคำนวณอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned}\text{ช่วงคะแนน} &= (\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}) \div \text{จำนวนระดับ} \\ &= (5 - 1) \div 5 = 0.80\end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของข้อคำถาม (Internal Consistency) (Cronbach, 1951; บุญชม ศรีสะอาด, 2560) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากบทความ ตำรา เอกสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่ธุรกิจจำเป็นต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	12	28.57
หญิง	30	71.43
รวม	42	100.00

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	10	23.81
31 – 40 ปี	20	47.62
41 – 50 ปี	8	19.05
มากกว่า 50 ปี	4	9.52
รวม	42	100.00

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	14.29
ปริญญาตรี	26	61.90
สูงกว่าปริญญาตรี	10	23.81
รวม	42	100.00

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้จัดการ	10	23.81
หัวหน้างาน	18	42.86
ผู้ดูแลนักศึกษาฝึกงาน	14	33.33
รวม	รวม	รวม

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	11.90
1 - 2 ปี	9	21.43
มากกว่า 2 ปี	28	66.67
รวม	42	100.00

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

ตาราง 6 แสดงศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ด้านความรู้ (Knowledge)	4.50	0.60	มากที่สุด
2. ด้านทักษะ (Skills)	4.37	0.46	มากที่สุด
3. ด้านจริยธรรม (Ethics)	4.66	0.51	มากที่สุด
4. ด้านลักษณะบุคคล (Character)	4.54	0.38	มากที่สุด
รวม	4.51	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า ศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจนำเที่ยวต้องการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.51, \sigma = 0.48$ ) โดยด้านจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\mu = 4.66, \sigma = 0.51$ ) รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ( $\mu = 4.54, \sigma = 0.38$ ) ด้านความรู้ ( $\mu = 4.50, \sigma = 0.60$ ) และด้านทักษะ ( $\mu = 4.37, \sigma = 0.46$ ) ตามลำดับ โดยรายละเอียดของแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านจริยธรรม (Ethics) จากตารางพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการศักยภาพด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการบัณฑิตที่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด ( $\mu = 4.78, \sigma = 0.50$ ) รองลงมาได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริต ( $\mu = 4.75, \sigma = 0.44$ ) ตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.71, \sigma = 0.48$ ) มีจิตสาธารณะช่วยเหลือผู้อื่น ( $\mu = 4.41, \sigma = 0.62$ ) ตามลำดับ

ด้านลักษณะบุคคล (Character) จากตารางพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการศักยภาพด้านลักษณะบุคคล รองลงมา เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญกับเรื่องมีความอดทนในการทำงานตามวิชาชีพ มากที่สุด ( $\mu = 4.74, \sigma = 0.37$ ) รองลงมามีความตั้งใจ ละเอียดและรอบคอบในการทำงาน ( $\mu = 4.72, \sigma = 0.37$ ) มีกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจในทางที่ถูกต้อง ( $\mu = 4.57, \sigma = 0.48$ ) และมีความใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ตลอดเวลา ( $\mu = 4.14, \sigma = 0.32$ ) ตามลำดับ

ด้านความรู้ (Knowledge) จากตารางพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการศักยภาพด้านความรู้ รองลงมาเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเรื่องมีความรู้ และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้อื่นได้ ( $\mu = 4.62, \sigma = 0.68$ ) มากที่สุด รองลงมา มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำมาใช้งานได้ ( $\mu = 4.58, \sigma = 0.58$ ) มีความรู้ ความเข้าใจ และสนใจพัฒนาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง ( $\mu = 4.45, \sigma = 0.53$ ) และมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและทฤษฎีที่สำคัญของการบริหารจัดการในงานที่เกี่ยวข้อง ( $\mu = 4.37, \sigma = 0.61$ ) ตามลำดับ

ด้านทักษะ (Skills) จากตารางพบว่า ธุรกิจนำเที่ยวมีความต้องการศักยภาพด้านทักษะ ระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ซึ่งธุรกิจนำเที่ยวให้ความสำคัญเรื่องสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานเป็นทีมได้ มากที่สุด ( $\mu = 4.67, \sigma = 0.52$ ) รองลงมาได้แก่ มีภาวะความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ( $\mu = 4.45, \sigma = 0.60$ ) มีการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ( $\mu = 4.27, \sigma = 0.42$ ) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ( $\mu = 4.10, \sigma = 0.32$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 42 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนมากดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 2 ปี

ในส่วนของศักยภาพของบัณฑิตที่ธุรกิจจำเป็นต้องการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านจริยธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านลักษณะบุคคล ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ

## อภิปรายผล

ด้านจริยธรรม (Ethics) จากผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจจำเป็นต้องการศักยภาพด้านจริยธรรมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความซื่อสัตย์สุจริต และความตรงต่อเวลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของธุรกิจที่เกี่ยวข้องเป็นงานบริการที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากนักท่องเที่ยว การปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรโดยตรง หากขาดความรับผิดชอบหรือความซื่อสัตย์ อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าและชื่อเสียงขององค์กรได้ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านจริยธรรมเป็นอันดับแรก ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปถุณพร บุญรังษี (2560) ที่พบว่า ด้านคุณธรรมจริยธรรมเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และวินัยในการทำงาน

ด้านลักษณะบุคคล (Character) ผลการวิจัยพบว่า ด้านลักษณะบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาจากด้านจริยธรรม โดยเฉพาะความอดทน ความตั้งใจ และความรอบคอบในการทำงาน เนื่องจากงานในธุรกิจที่เกี่ยวข้องมีความหลากหลาย ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และต้องให้บริการลูกค้าที่มีความแตกต่างกัน บัณฑิตจึงจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความพร้อมในการทำงาน และสามารถควบคุมอารมณ์และปรับตัวได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ พรหมมา (2563) ที่พบว่าผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของบัณฑิต เช่น ความอดทน ความรับผิดชอบ และการปรับตัวในการทำงาน

ด้านความรู้ (Knowledge) ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การสื่อสารจึงเป็นทักษะสำคัญในการให้บริการ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทในการดำเนินงาน เช่น การจอง การประชาสัมพันธ์ และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้า จึงทำให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนากานต์ ใจดี (2565) ที่พบว่า

สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศและทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบัณฑิต

ด้านทักษะ (Skills) ผลการวิจัยพบว่า ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะทักษะการทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานในธุรกิจนำเที่ยวต้องอาศัยการประสานงานระหว่างบุคคลหลายฝ่าย เช่น มัคคุเทศก์ พนักงาน และผู้ให้บริการต่าง ๆ การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น อย่างไรก็ตาม ทักษะบางด้าน เช่น ความคิดสร้างสรรค์และการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง อาจยังต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้บัณฑิตสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองได้อย่างต่อเนื่องในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลลักษณ์ พรหมมา (2563) ที่พบว่า สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับทักษะการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำของบัณฑิต รวมถึงความสามารถในการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. คณะ/สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ควรนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร โดยเน้นการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมควบคู่กับทักษะวิชาชีพ รวมทั้งส่งเสริมการเรียนการสอนที่เน้นการปฏิบัติจริง เช่น การฝึกสหกิจศึกษา การจำลองสถานการณ์ และการพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. หน่วยงานจัดฝึกสหกิจศึกษา ควรประสานความร่วมมือกับสถานประกอบการอย่างใกล้ชิด เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกงานให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ และเน้นการประเมินศักยภาพนักศึกษาในด้านจริยธรรมและทักษะการทำงานจริง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการต่อไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์เชิงลึก) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกกว่าการใช้แบบสอบถาม

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2562). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

ชนากานต์ ใจดี. (2565). สมรรถนะของบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวที่สถานประกอบการต้องการ. *วารสารการท่องเที่ยวไทย*, 15(2), 45–60.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2560). *การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปฤณพร บุญรังษี. (2560). *คุณลักษณะบัณฑิตด้านการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยวที่พึงประสงค์สำหรับอุตสาหกรรมบริการ*. ในเรื่องเต็มการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 14 (หน้า 2140–2149). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน.

วิไลลักษณ์ พรหมมา. (2563). *ความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะบัณฑิตกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านการท่องเที่ยว*. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 12(1), 78–90.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ*. กรุงเทพฯ: สกอ.

World Tourism Organization. (2019). *Global report on tourism and education*. Madrid: UNWTO.