

หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว: กระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาในปัจจุบัน

Tourism and Hotel Management Courses in LAO PDR: Teaching Processes and Current Problems

วรารัตน์ บุญแฝง¹ ปิยะกษิทธิ์เดช เปลือยศรี^{2*} ศรีญญา ละม่อมสาย³
Wararat Boonfang¹ Piyakasidet Plueaisri^{2*} Saranya Lamomsai³

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัญหากระบวนการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษา สถาบันละ 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร 1 คน อาจารย์ประจำหลักสูตร 2 คน และนักศึกษา 2 คน รวมทั้งสิ้น 20 คน จากมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต และสถาบันการท่องเที่ยวและบริการแห่งชาติลาว

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมทั้งในระดับปริญญาตรีและระดับอาชีวศึกษา พบระดับปัญญานั้นเน้นการสอนด้านทฤษฎี การวิจัยเป็นหลัก อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณสมบัติไม่ตรงกับหลักสูตร ขาดเงินทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนการสอน ช่วงเวลาในการฝึกงานของนักศึกษาสั้น และภาคธุรกิจเปิดรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์น้อย ขณะที่หลักสูตรอาชีวศึกษาพบว่า หลักสูตรเน้นการเรียนการสอนโดยใช้เอกสารต่างประเทศเป็นหลัก ทว่านักศึกษาขาดทักษะการอ่านตำราภาษาต่างประเทศ และระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์มีระยะเวลาที่จำกัดไม่เพียงพอต่อการพัฒนาความรู้

คำสำคัญ: หลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม, สปป.ลาว, ปัญหาการจัดการเรียนการสอน

*Corresponding author e-mail: piyakasidet@gmail.com

¹ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการโรงแรม คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

² นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

³ นิสิตหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
(บทความนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ฝายนโยบายชาติและความสัมพันธ์ข้ามชาติ)

Abstract

The aim of this article is to investigate the management of learning and current problems of Tourism and Hotel Management courses that are offered to students in Lao PDR. The research involved interviews with 20 key informants, including presidents of universities, 1 director of an institution, 8 instructors and 8 students from the National University of Laos, Souphanouvong University, Savannakhet University and the Lao National Institute of Tourism and Hospitality. The research investigated teaching processes, educational policies and course administration in-depth.

The finding indicated that Tourism and Hotel Management courses at Lao PDR's educational institutions are divided into two programs, which are the Bachelor's degree level and Certificate level. The teaching processes of Bachelor's degrees are focused on theoretical and research approaches. While at the certificate level, the focus is placed upon practical rather than theoretical knowledge. Problems that are currently faced by these programs include 1) the majority of instructors assigned to Tourism and Hotel management programs do not hold qualifications from such programs, 2) the lacked of budget for buying rather than theoretical tourism and hotel equipment, 3) relatively short-term work placement for students and finally, 4) the limited numbers of available work placements offered by hotels and operators in the tourism industry.

Keywords: Tourism and Hotel Crouses, Lao PDR, Teaching-Learning Processes, MRA-TP

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป. ลาว เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง ภายหลังการประกาศนโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายใต้ชื่อ “Visit Laos Year” ระหว่างปี 1999 ถึง 2000 ส่งผลทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวใน สปป.ลาว เป็นจำนวนมาก ดังข้อมูลรายงานขององค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติลาว (Lao National Tourism Administration) ปี 2009 ซึ่งเผยจำนวนตัวเลขของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งจากทวีปเอเชีย แปซิฟิก ยุโรป อเมริกา แอฟริกาและตะวันออกกลางในระหว่างปี 2001-2009 ดังนี้ ปี 2001 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 673,828 คน ปี 2002 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้นประมาณ 735,662 คน ปี 2003 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 636,361 คน ปี 2004 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 894,806 คน ปี 2005 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,095,315 คน ปี 2006 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,215,106 คน ปี 2007 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,623,943 คน ปี 2008 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 1,736,787 คน และปี 2009 มีนักท่องเที่ยวทั้งสิ้น 2,009,363 (Lao National Tourism Administration, 2009)

จะเห็นว่าภายหลังก่อนนโยบาย “ปีแห่งการท่องเที่ยวลาว” คือช่วงเวลาสำคัญที่ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของ สปป.ลาว เติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการเติบโตดังกล่าว นำไปสู่การกระตุ้นรัฐบาล สปป.ลาว ขณะนั้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวสำคัญประการหนึ่งคือ การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว ดังเห็นได้จากการส่งเสริมการจัดตั้งสถาบันการศึกษาเพื่อเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือสาขาการท่องเที่ยวและการบริการเกิดขึ้นใน สปป.ลาว หลายแห่งทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษา

โดยหลักสูตรระดับปริญญา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos) ซึ่งเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและการบริหารโรงแรม (Tourism and Hotel Administration) มหาวิทยาลัยสุภานวงศ์ (Souphanouvong University) หลักสูตรการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ธรรมชาติ (Tourism and Natural Conservation) และมหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University) หลักสูตรการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริหารธุรกิจโรงแรมขณะที่หลักสูตรระดับอาชีวศึกษา จัดการเรียนการสอนภายใต้สังกัดสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality) ทั้งสิ้น 4 หลักสูตร ได้แก่ สาขาการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Production Operations) สาขาบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service Operations) สาขาการจัดการที่พัก (Accommodation Operations) และสาขาการจัดการเดินทางและการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Operations)

อย่างไรก็ดี จากข้อมูลการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่มีเพียงหลัก ๆ 4 สถาบันการศึกษานั้น เมื่อเทียบกับจำนวนการขยายตัวของนักท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยวใน สปป. ลาว อาจกำลังเผชิญปัญหาการพัฒนาในเชิงปริมาณ เนื่องจากหากพิจารณาจากจำนวนสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวยังคงมีจำนวนจำกัดเท่านั้น ดังนั้นเงื่อนไขของจำนวนสถาบันที่เปิดหลักสูตรดังกล่าวในปริมาณที่จำกัด จึงน่าสนใจว่าท่ามกลางข้อจำกัดดังกล่าว สถาบันการศึกษาใน สปป.ลาว ข้างต้นนั้นมีกระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างไร และปัญหาที่สถาบันการศึกษาดังกล่าวกำลังเผชิญในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวคืออะไร และมาจากสาเหตุใดบ้าง ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวใน สปป. ลาวนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาใน สปป.ลาว

กรอบแนวคิดการวิจัย

ประเด็นของการศึกษาข้างต้น มีกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ดังนี้

1) ประเด็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ใช้หลักคิดในการประเมินระบบการเรียนการสอน ซึ่งทิตนา แชมมณี (2551) ระบุว่าประกอบไปด้วย

1.1) ตัวป้อน ได้แก่ คุณลักษณะผู้เรียน วัตถุประสงค์ในการสอน และเนื้อหาสาระที่สอน

1.2) กระบวนการดำเนินการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมผู้เรียน การดำเนินการสอน กิจกรรมเสริมทักษะ และกิจกรรมสนับสนุน

1.3) ผลผลิต (Output) ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของการสอบ

1.4) กลไกควบคุม (Control) ได้แก่ การควบคุมและการตรวจสอบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ได้แก่ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

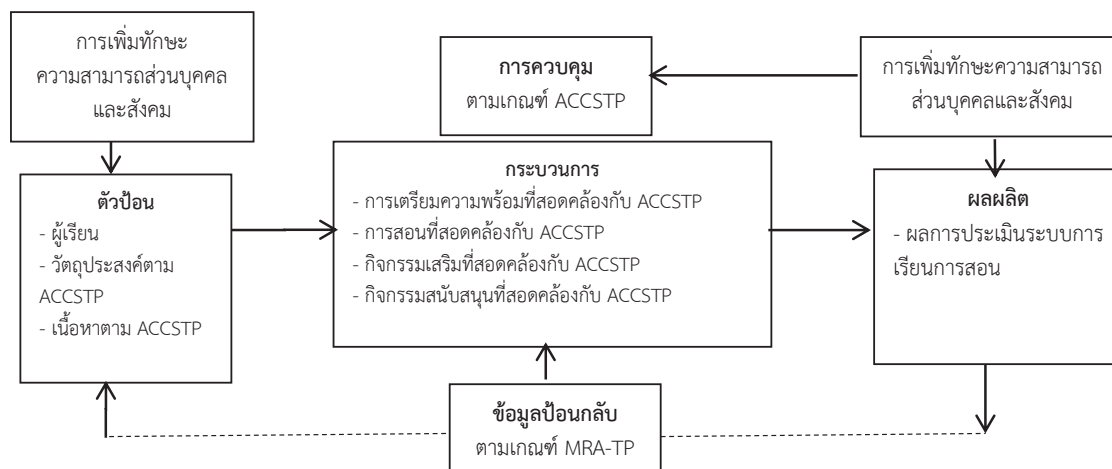
อนึ่ง การประเมินการเรียนการสอน จะดำเนินการไปพร้อมกับการใช้แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคมเพื่อพิจารณาแผนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยว (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013) โดยประเด็นการเพิ่มทักษะความสามารถส่วนบุคคลและสังคมจะประกอบไปด้วย

การตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) ได้แก่ การที่ผู้เรียนสามารถเข้าใจความรู้สึกของตนเอง และจุดมุ่งหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเองอย่างไม่ลำเอียงเข้าข้างตนเอง ประกอบด้วยการรับรู้อารมณ์ของตนเอง การตระหนักถึงคุณภาพและความสำเร็จส่วนบุคคล ความเข้าใจว่าตนเองเป็นผู้เรียนรู้ มีการพัฒนาตนเองผ่านการฝึกปฏิบัติ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013)

การจัดการตนเอง (Self-management) เป็นการควบคุมตนเองของผู้เรียนในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยใช้การเปลี่ยนแปลงทางปัญญา (novabizz, 2005) ประกอบด้วย กระบวนการต่างๆ ได้แก่ การแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การมีวินัยและเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มในการทำงาน มีความมั่นใจในตนเอง ยืดหยุ่น และประยุกต์ใช้ความรู้ได้ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013)

การตระหนักรู้ทางสังคม (Social awareness) เป็นความสามารถของผู้เรียนในการแสดงออกถึงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสิ่งแวดล้อม การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (นิติธร ปิลาวสน์, 2557) ซึ่งอาจวัดได้จากการแสดงความชื่นชมความคิดที่หลากหลาย การมีส่วนร่วมในงานกลุ่ม และการเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013)

การจัดการทางสังคม (Social management) ได้แก่ กระบวนการที่ทำให้สังคมหรือกลุ่มดำรงอยู่อย่างลงตัว อันเป็นการจัดการที่มองจากมิติภายในหรือมาจากกระบวนการภายในของกลุ่ม องค์กร ขบวนการทางสังคม (รงค์ บุญสวยขวัญ, 2555) ซึ่งอาจพิจารณาได้จากการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การทำงานร่วมกัน การตัดสินใจร่วมกัน การต่อรองและคลี่คลายความขัดแย้ง และการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ (Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority, 2013) ทั้งนี้อาจพิจารณาได้จากแผนภูมิที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานนำเที่ยว ในรายวิชาการบริการนำเที่ยวของพนักงานนำเที่ยวใน สปป. ลาว ตามข้อกำหนดขององค์กรท่องเที่ยวแห่งชาติ (ອົງການທ່ອງທ່ຽວ ຈາດ, 2011) ได้กำหนดความสามารถพนักงานนำเที่ยวไว้ ดังนี้

1.1 ความสามารถด้านภาษา

ภาษาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานนำเที่ยว เพราะการนำเที่ยวเป็นภาระงานที่ต้องใช้ภาษาเป็นหลัก โดยเฉพาะภาษาลาว พนักงานนำเที่ยวจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารภาษาแม่ของตน ตลอดจนภาษาต่างประเทศอื่นๆในระดับดี สามารถสื่อสารและทำความเข้าใจกับนักท่องเที่ยวได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้องตามหลักการใช้ภาษา ดังนั้นความสามารถทางด้านภาษาจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญประการหนึ่งสำหรับการพิจารณารับเข้าทำงานในตำแหน่งพนักงานนำเที่ยว โดยทั่วไปการรับสมัครพนักงานนำเที่ยวนอกจากเงื่อนไขทางด้านภาษาแล้วยังมีเงื่อนไขที่สำคัญอื่นด้วย ดังนี้

- ต้องเป็นพนักงานนำเที่ยวมาก่อนและมีความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาตรฐาน
- ต้องเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาจากต่างประเทศไม่ว่าสาขาใดก็ตาม แต่ต้องเป็นผู้มีความสามารถในการอ่าน เขียน และฟังภาษาต่างประเทศได้ในระดับดี
- ต้องเป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมวิชาการนำเที่ยว จากสถาบันต่าง ๆ ทั้งนี้อาจมาจากการฝึกอบรมในสถาบันที่มีหลายประเทศเข้าร่วมจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ
- ต้องเป็นผู้จบการศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน
- การเรียนในสาขาวิชาดังกล่าวไม่จำกัดว่าต้องจบจากสถาบันทั้งในและต่างประเทศ แต่ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ

1.2 ความสามารถด้านวิชาการ

ความสามารถทางด้านวิชาการที่พนักงานนำเที่ยวต้องนำมาใช้เพื่อประกอบอาชีพคือ

- ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว
- ความรู้เกี่ยวกับความเป็นชาติ ซึ่งเกี่ยวกับวัฒนธรรม ประเพณีฮีตคอง การดำรงชีวิต ศาสนา อาหาร สภาพการเมืองการปกครองตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และอื่น ๆ
- ความรู้รอบตัวอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว อาทิ อัตราแลกเปลี่ยนของสกุลเงินต่าง ๆ เหตุการณ์สำคัญของโลกปัจจุบัน เหตุการณ์ภายในประเทศ อัตราค่าบริการของหน่วยงานภาครัฐกิจการบริการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและอื่น ๆ

1.3 ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว

ความสามารถด้านการนำเที่ยว ก็เป็นอีกความสามารถสำคัญประการหนึ่ง และเป็นหัวใจของการท่องเที่ยว ดังนั้นพนักงานนำเที่ยวถึงจะมีความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่กล่าวไปข้างต้น ถ้าหากขาดความสามารถด้านการนำเที่ยว ก็จะทำให้การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวขาดความสนุกสนาน ในทางตรงกันข้ามก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความรำคาญ และเบื่อหน่าย

1.4 ความสามารถในการจัดการเวลา

พนักงานนำเที่ยวที่ดีต้องสามารถคำนวณเวลาในการท่องเที่ยวแต่ละรายการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการจัดการเวลาจะทำให้นักท่องเที่ยวไม่เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ขณะเดียวกันก็ยังได้ท่องเที่ยวครบทุกสถานที่ตามรายได้นำเที่ยวกำหนดไว้ ฉะนั้น พนักงานนำเที่ยวต้องมีการสำรวจเส้นทางนำเที่ยว เพื่อสำรวจจุดท่องเที่ยวระหว่างทางและสถานที่ที่มีจุดเด่น อีกทั้งเพื่อจัดการการใช้เวลาในการแวะระหว่างเส้นทาง ตลอดจนคำนวณเวลาในการบริการด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องตามรายการที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างเหมาะสม

1.5 ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว

พนักงานนำเที่ยวต้องสามารถวิเคราะห์นักท่องเที่ยวของตนที่รับผิดชอบนำเที่ยวได้ ทั้งนี้เพื่อรับรู้ความสนใจพิเศษของนักท่องเที่ยว เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและความสนใจของกลุ่มนักท่องเที่ยวของตนได้อย่างถูกต้อง เช่น นักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ขณะที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นความสนุกสนานรื่นเริง ชอบถ่ายรูป หรือนักท่องเที่ยวบางกลุ่มสนใจรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวมากกว่าการเดินทางท่องเที่ยว และอื่น ๆ

1.6 ความสามารถในการดึงดูดความสนใจ

พนักงานนำเที่ยวต้องเป็นผู้ทำให้นักท่องเที่ยวมีความสนุกสนานรื่นเริง สดชื่นตลอดการเดินทางท่องเที่ยว ทั้งระหว่างทางและจุดแวะเที่ยวชมเพื่อทำให้นักท่องเที่ยวมีความดึงดูดใจ ซึ่งนอกจากจะทำให้การนำนักท่องเที่ยวชมตามสถานที่ท่องเที่ยวมีความน่าสนใจแล้ว พนักงานนำเที่ยวยังต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการจัดกิจกรรมใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยวเข้าร่วมและเกิดความสนุกสนานเพื่อผ่อนคลายความเหงาและความเหน็ดเหนื่อยด้วยความเป็นกันเอง

1.7 ความสามารถในการบริการและการอำนวยความสะดวก

พนักงานนำเที่ยวต้องดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยความเบิกบานและสนุกสนาน และมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นก่อนการเดินทางท่องเที่ยวทุก ๆ ครั้ง พนักงานนำเที่ยวต้องตรวจสอบความเรียบร้อยในทุกขั้นตอนนับตั้งแต่ยานพาหนะสำหรับการเดินทาง ตลอดจนการแนะนำกฎระเบียบ และข้อ

ห้ามต่าง ๆ เช่น คำแนะนำเรื่องการแต่งกายของนักท่องเที่ยวในการเข้าชมพระราชวัง ข้อห้ามการถ่ายรูป และอื่น ๆ อีกมากมาย แต่สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือพนักงานนำเที่ยวต้องเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง

1.8 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

พนักงานนำเที่ยวที่ดี ต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างว่องไวและถูกต้องโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ พนักงานนำเที่ยวจะต้องมีเตรียมตัวล่วงหน้าเป็นอย่างดี โดยมีการศึกษาล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ ซึ่งมันเรียกร้องให้พนักงานนำเที่ยวต้องตั้งสติให้ดี มีความตรงเที่ยง และมีความสามารถสูงบนพื้นฐานของความรับผิดชอบที่ดี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรของการศึกษา ประกอบไปด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา สถาบันละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน อาจารย์ประจำหลักสูตรสถาบันละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน และนักศึกษาหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยและสถาบันดังกล่าว สถาบันละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 8 คน รวมกลุ่มประชากรในการศึกษามีทั้งสิ้น 20 คน จาก 4 สถาบันการศึกษา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว มหาวิทยาลัยสุกานวงศ์ มหาวิทยาลัยสหวันนะเขต และสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) ทั้งนี้ การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ใช้สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ส่วนการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำหลักสูตรและนักศึกษาในสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาที่ ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ทั้งนี้ ประเด็นในการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ เช่น วิธีการสอน กิจกรรมเสริมการสอน การวัดผลการเรียนรู้ กลไกควบคุม และการข้อมูลป้อนกลับเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยยังใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Informal Interview) กระบวนการจัดการเรียนการสอนการจัดกิจกรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนของสถาบันการศึกษานั้นเอง

ผลการวิจัย

จากผลการประเมินระบบการเรียนการสอนเพื่อวิเคราะห์การจัดการการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและระดับปริญญาใน สปป. ลาว โดยพิจารณาจากถึงสอดคล้องกับสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ทั้งด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้งในระดับตัวป้อนกระบวนการดำเนินการ ผลผลิต กลไกควบคุม และข้อมูลป้อนกลับของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษาใน สปป. ลาว สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ระดับอุดมศึกษา (หลักสูตรระดับปริญญา)

1.1 มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว (National University of Laos)

จากการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวจำแนกรูปแบบการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมระยะสั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เน้นการเรียนการสอนวิชาความรู้ทั่วไป ภาษาต่างประเทศขั้นพื้นฐาน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ 3 เน้นการเรียนการสอนวิชาเอกเฉพาะ ซึ่งนักศึกษาชั้นปี 3 นอกเหนือจากการเรียนวิชาเอกเฉพาะแล้วนั้น จะต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นระยะเวลา 1 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์ระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน ในธุรกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว (Sangthong Phoummavong, 2560)

สำหรับกระบวนการสอนในรายวิชาฝึกปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวและโรงแรม หลักสูตรมีห้องสำหรับการฝึกปฏิบัติการด้านธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม แต่ปัญหาที่พบคืออุปกรณ์ประกอบการเรียนวิชาการโรงแรมยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา ส่วนด้านการสอนภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนรายวิชาภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศสเป็นหลักซึ่งเป็นภาษาที่สำคัญในการเข้าทำงานในสถานประกอบการภาคบริการในสปป. ลาว

ขณะที่รายวิชาการท่องเที่ยว พบว่า หลักสูตรเน้นให้นักศึกษาเรียนภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ ทั้งนี้พิจารณาจากรูปแบบรายวิชาการที่ศนศึกษาออกสถานที่ พบว่า หลักสูตรเข้าบริการบริษัทนำเที่ยวมาเป็นผู้ให้บริการและนำเที่ยว โดยนัยนี้นักศึกษาไม่ได้เป็นผู้จัดการและฝึกการประสานงาน และการนำเที่ยว ในทางกลับกันนักศึกษาจะต้องเขียนรายงานเพื่อประมวลองค์ความรู้จากการทัศนศึกษา และส่งอาจารย์ จากนั้นนำเสนอข้อมูลหน้าชั้นเรียนเพื่อประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยเหตุนี้ จากข้อมูลข้างต้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าภาพรวมของหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรม คณะวิทยาศาสตร์สังคม มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวนั้น ให้ความสำคัญกับการศึกษาภาคปฏิบัติค่อนข้างน้อย

ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือ ประการแรก ธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมระดับสี่ดาวและห้าดาวของประเทศ และบริษัทนำเที่ยวที่มีเครือข่ายระหว่างประเทศ ไม่เปิดรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์ เนื่องจากผู้ประกอบการมองว่าหากนักศึกษาขาดทักษะการปฏิบัติงาน อาจมีผลกระทบต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว ประการต่อมาจากโครงสร้างหลักสูตร พบว่าระยะเวลาในการฝึกประสบการณ์มีระยะเวลาที่สั้นเกินไป ดังนั้น หากหน่วยงานภาคธุรกิจรับนักศึกษาเข้ามาฝึกว่า อาจจะทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหลักสำหรับการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริหารการโรงแรมของมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาวในปัจจุบัน

อย่างไรก็ดี สาเหตุที่การออกแบบโครงสร้างหลักสูตรที่เน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติประการหนึ่งเป็นเพราะ หลักสูตรขาดบุคลากรที่สำเร็จด้านการโรงแรมโดยตรง เพราะอาจารย์ผู้สอนรายวิชาการโรงแรมในปัจจุบันคือผู้ที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยว แต่เป็นผู้มีผลงานการวิจัยเกี่ยวกับโรงแรม ดังนั้น กระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ยังต้องอาศัยการเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาการบริหารงานโรงแรมมาบรรยาย เช่น กระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว อาจารย์จากสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (LANITH) และคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยในประเทศไทย ซึ่งการเชิญวิทยากรนั้นส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาคประกอบการใน

ต่างประเทศ ขณะเดียวกันก็ทำกับหน่วยงานภาครัฐกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมในประเทศด้วย ตัวอย่างเช่น โรงแรมทิวาโฮม เมืองวังเวียง สปป.ลาว เป็นต้น

1.2 มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ (Souphanouvong University)

มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ เปิดการเรียนการสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยงและการโรงแรม สังกัด คณะเศรษฐศาสตร์และการท่องเที่ยว รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอนมีลักษณะคล้ายคลึงกับมหาวิทยาลัย แห่งชาติลาว กล่าวคือแบ่งรูปแบบการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยงและโรงแรม ภาครวม ของหลักสูตรเน้นการสอนภาคทฤษฎี และเน้นองค์ความรู้ด้านการบริหารธุรกิจ ส่วนการฝึกประสบการณ์นั้น ค่อนข้างน้อยเป็นข้อจำกัดสำคัญเช่นกัน กล่าวคือนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและภาษาต่างประเทศ เบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 เน้นการเรียนการสอนเกี่ยวกับวิชาชีพด้านการท่องเที่ยงและการโรงแรม นอกจากนั้นเป็นการฝึกประสบการณ์ในหน่วยงาน ภาครัฐกิจโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวระยะ 1 เดือน ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะเน้นวิชาชีพด้านการท่องเที่ยงและ การโรงแรม การทัศนศึกษา และการฝึกประสบการณ์ระยะเวลา 2 เดือน นอกจากนั้นยังมีรายวิชาวิจัยทางการ ท่องเที่ยงและโรงแรมด้วย (Lamphoune Xayvongsa, 2560)

สำหรับการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเน้นการสอนวิชาภาษาอังกฤษ และภาษา ฝรั่งเศสให้กับนักศึกษา ขณะเดียวกันก็เปิดอบรมภาษาเกาหลีระยะสั้นสำหรับนักศึกษาที่สนใจอีกด้วย

ปัญหาของการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรบริหารธุรกิจการท่องเที่ยงและการโรงแรมอยู่หลาย ประการ กล่าวคือ ปัญหาประการแรกคือ ด้านบุคลากรพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ของหลักสูตรมีคุณวุฒิไม่ตรงตามที่ สาขากำหนด เช่น สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโททางด้านภูมิศาสตร์ และด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทว่าต้อง ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนในรายวิชาการท่องเที่ยง ซึ่งปัญหาที่ตามคือความรู้ที่ถ่ายทอดให้กับนักศึกษานั้นจึง เน้นความรู้ภาคทฤษฎีเป็นมากกว่าความรู้ภาคปฏิบัติ ประการต่อมาคือพบว่า จำนวนอาจารย์ผู้สอนด้านการ ท่องเที่ยงและการโรงแรมยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาเรื่องการควบคุมดูแลนักศึกษาในหลักสูตรที่ ไม่ทั่วถึง (Yingxong Thanongsack, 2560)

ด้านเงินทุนสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และอุปกรณ์การเรียนการสอนวิชาการโรงแรมพบว่า หลักสูตรขาดเงินทุนสำหรับการเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภาครัฐ ธุรกิจการท่องเที่ยงมาบรรยายเพื่อเพิ่มองค์ ความรู้ให้กับนักศึกษา และซื้ออุปกรณ์เพื่อประกอบการเรียนการสอน ดังนั้นหลักการในการเพิ่มทักษะทางด้าน วิชาชีพ มหาวิทยาลัยจะส่งเสริมและผลักดันให้นักศึกษาทำงานพิเศษควบคู่กับการเรียนในหลักสูตร โดยใช้วิธีการ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภาครัฐกิจโรงแรม ร้านอาหาร และบริษัทนำเที่ยวเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชา หนึ่งจาก ข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นหลัก ดังนั้นทักษะส่วนใหญ่ที่ นักศึกษาของหลักสูตรการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยงและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์จะมีความถนัด ด้านบริหารธุรกิจในโรงแรมและร้านอาหารมากกว่าด้านบริการนำเที่ยว

ดังพิจารณาจากข้อมูลการสัมภาษณ์อาจารย์ Khanthaly Mixaykon อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ การท่องเที่ยงและการโรงแรม ซึ่งกล่าวว่า “...หลักสูตรจะเพิ่มพูนองค์ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว โดยการนำ นักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้เคียง ทั้งนี้นักศึกษาแม้จะไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เอง ทว่าจะได้ เห็นวิธีการทำงานของภาคธุรกิจอย่างใกล้ชิด เพราะการทัศนศึกษา หลักสูตรจะใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จ เมื่อจบการทัศนศึกษา นักศึกษาจะต้องเขียนรายงานส่งอาจารย์ ส่วนวิชาการบริหารธุรกิจโรงแรม หลักสูตรมุ่งเน้น ให้นักศึกษาไปฝึกทักษะจริงในธุรกิจโรงแรมในเมืองหลวงพระบางในระยะเวลาสั้นๆ ขณะที่นักศึกษาบางส่วนของ

หลักสูตรก็จะทำงาน ชั่วโมง (part time) ในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารหรือร้านอาหารในเมืองหลวงพระบางด้วย และส่งเสียตัวเองระหว่างเรียน ดังนั้นนักศึกษากลุ่มนี้จะได้รับประสบการณ์ตรงและเข้าใจกระบวนการทำงานใน ธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารเป็นอย่างดี เมื่อสำเร็จการศึกษา นักศึกษากลุ่มนี้ก็จะได้ออกมาในการถูกคัดเลือกเข้า ทำงานในสถานดังกล่าวสูง...” (Khanthaly Mixaykon, 2560)

ข้อมูลข้างต้น เผยให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและ โรงแรม มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์มุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าไปทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมโดยตรง ซึ่งวิธีการดังกล่าวถือเป็นการปรับตัวของหลักสูตรและรูปแบบการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพื่อให้สามารถ เข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว

เหตุผลสำคัญที่นักศึกษาหลักสูตรการบริหารธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมให้ความสนใจประกอบอาชีพในธุรกิจ โรงแรมและร้านอาหารมากกว่าธุรกิจนำเที่ยว เพราะใน สปป. ลาว นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรการ ท่องเที่ยวและการโรงแรมไม่สามารถยื่นขอรับบัตรมัคคุเทศก์ หรือขึ้นทะเบียนเป็นผู้นำเที่ยว ในทางกลับกัน หาก นักศึกษาต้องการประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์จะต้องไปฝึกอบรมกับกระทรวงแถลงข่าว วัฒนธรรม และการ ท่องเที่ยวเพิ่มเติมเป็นระยะเวลาหกเดือน ซึ่งในหนึ่งปีจะจัดอบรมเพียงหนึ่งครั้งเท่านั้น ฉะนั้น จากเงื่อนไขดังกล่าว จึงส่งผลทำให้ สปป. ลาว ขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งมัคคุเทศก์ ซึ่งปัญหาดังกล่าว อาจเป็นความท้าทายของสถาบันการศึกษาในการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยว ใน สปป.ลาว และท้ายที่สุด อาจทำให้ สปป.ลาว ไม่สามารถก้าวข้ามและแก้ไขปัญหาคาดแคลนมัคคุเทศก์ไปได้ ยิ่งในกรณีของ มหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองหลวงพระบาง เมืองมรดกโลกและเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของ สปป. ลาว แต่พบว่าแม้จะมีหลักสูตรด้านการบริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม แต่กลับพบว่าไม่สามารถผลิต มัคคุเทศก์เพื่อเข้าสู่ตลาดธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เลย ปัญหาดังกล่าวนี้ จึงเป็นกำแพงปัญหาที่นับวันยิ่งสูงทวีคูณมากยิ่งขึ้นอย่างยากที่ก้าวข้ามไปได้ (Sangthong Sijongxay, 2560)

3. มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต (Savannakhet University)

มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขต ตั้งอยู่ในแขวงสะหวันเขต ทางตอนใต้ของ สปป. ลาว เปิดการเรียนการสอน ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการ บริการการโรงแรม ภายใต้การบริหารงานของคณะบริหารธุรกิจ โดยรูปแบบกิจกรรมการสอนมีลักษณะคล้ายกับ มหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ กล่าวคือจำแนกการเรียนการสอนออกเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์ในการทำงานระยะสั้นในหน่วยงานธุรกิจการ ท่องเที่ยวและโรงแรม จุดเด่นของการจัดการเรียนการสอนของทั้งสองหลักสูตรคือการมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตที่มี ความสามารถด้านการบริหารจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม และผลิตบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน การตลาดการท่องเที่ยว

ปัจจุบันหลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะ เขต มีปัญหาในการบริหารจัดการอยู่หลายประการ เป็นต้นว่า ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากอาจารย์ส่วนใหญ่มี คุณวุฒิไม่ตรงตามที่สาขากำหนด ซึ่งเป็นปัญหาเช่นเดียวกับสองมหาวิทยาลัยข้างต้น กล่าวคือ อาจารย์สำเร็จ การศึกษาทางด้านเศรษฐศาสตร์ หรือมีคุณวุฒิในระดับปริญญาโทด้านภาษาต่างประเทศ ทว่าได้รับมอบหมายให้ ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาจารย์สอนด้านการท่องเที่ยว (Vongkeo, Somphone, 2560: interview) แต่ปัญหาด้าน บุคลากรที่พบนอกเหนือจากมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และมหาวิทยาลัยสุภานุวงศ์ คือคณาจารย์ในหลักสูตรส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเท่านั้น จึงส่งผลทำให้ความรู้ที่อาจารย์ถ่ายทอดให้กับนักศึกษาในหลักสูตร

เป็นเพียงองค์ความรู้ภาคทฤษฎีซึ่งอาจจะไม่ตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจมากนัก เพราะภาคธุรกิจมุ่งเน้นบุคลากรที่มีทักษะการทำงานได้จริงมากกว่าความรู้ภาคทฤษฎีนั่นเอง ด้วยเหตุนี้ หลักสูตรจึงพยายามทำข้อตกลงร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภาคธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐเพื่อเป็นวิทยากรในบรรยายและสอนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับนักศึกษา

ทั้งนี้ ร้อยละ 95 เป็นการสอนโดยอาจารย์ภายในหลักสูตร ส่วนอีก 5 เปอร์เซ็นต์เป็นการเติมเต็มองค์ความรู้และฝึกปฏิบัติจากการฝึกประสบการณ์ระยะสั้น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะเรียนวิชาความรู้ทั่วไปและวิชาภาษาต่างประเทศเบื้องต้น ขณะที่นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จะเน้นวิชาภาคทฤษฎีของวิชาเอกเฉพาะ ส่วนนักศึกษาชั้นปีที่ 3 จะฝึกประสบการณ์ 1 อาทิตย์ ในช่วงสิ้นสุดภาคการศึกษาที่ 1 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จะฝึกประสบการณ์เป็นเวลา 1 เดือนก่อนสำเร็จการศึกษา ส่วนการเรียนการสอนด้านภาษาต่างประเทศ หลักสูตรเปิดสอนรายวิชาภาษาอังกฤษให้กับนักศึกษาเป็นหลัก

ปัญหาของการจัดการเรียนการสอน พบว่า ปัญหาประการแรกคือ ห้องเรียน เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีจำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอ เพราะปัจจุบันนี้หลักสูตรหลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการการโรงแรม ต้องขออนุญาตใช้ห้องเรียนร่วมกับคณะเกษตรศาสตร์และสิ่งแวดล้อม เพื่อใช้เป็นห้องเรียนสำหรับวิชาภาคทฤษฎี (Vongkeo, Somphone, 2560)

ขณะที่ปัญหาด้านอุปกรณ์หรือสื่อการเรียนการสอนพบมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ และโปรเจคเตอร์ เนื่องจากมีเพียงสองเครื่องเท่านั้น วิธีการจัดการคืออาจารย์ในหลักสูตรต้องผลิตเปลี่ยนในการใช้อุปกรณ์ดังกล่าว ส่วนการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ หลักสูตรขาดห้องปฏิบัติการทางด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ขาดอุปกรณ์ในการเรียน เช่น เครื่องมือในการประกอบอาหารและเครื่องดื่ม และอุปกรณ์การเรียนวิชาการโรงแรม เป็นต้น ขณะที่การฝึกปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยว หลักสูตรมีโครงการนำนักศึกษาไปทัศนศึกษาดูงานในสถานที่ท่องเที่ยวที่ใกล้กับมหาวิทยาลัย แต่ข้อค้นพบก็คือนักศึกษาไม่ได้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ซึ่งเป็นปัญหาเดียวกันกับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว และมหาวิทยาลัยสุกานวงศ์คือการใช้บริการของบริษัททัวร์เบ็ดเสร็จ จากนั้นนักศึกษาจะกลับมาเพื่อเขียนรายงานเพื่อนำเสนอหน้าชั้นเรียน (Vongkeo, Somphone, 2560)

จากกระบวนการจัดการเรียนการสอนและปัญหาดังกล่าว ส่งผลทำให้นักศึกษาของหลักสูตรการบริการการท่องเที่ยว และหลักสูตรการบริการกาโรงแรม มหาวิทยาลัยสะหวันนะเขตเมื่อสำเร็จการศึกษาไป ส่วนใหญ่เข้าสู่การทำงานกับหน่วยงานภาครัฐมากกว่าธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือหากทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก็เป็นเพียงพนักงานในแผนกบัญชีการตลาด และพนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก ดังนั้นหลักสูตรในระดับปริญญาตรีเน้นการเรียนการสอนภาคทฤษฎีเป็นหลัก ขณะที่วิชาการปฏิบัติมีเพียงเล็กน้อยและระยะที่สั้นเท่านั้น ฉะนั้นกล่าวได้ว่าการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาใน สปป.ลาว ยังไม่สามารถผลิตนักศึกษาเข้าสู่ตลาดการท่องเที่ยวได้อย่างเพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนนักท่องเที่ยว

2. ระดับอาชีวศึกษา (หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและวิชาชีพชั้นสูง)

2.1 สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว (Lao National Institute of Tourism and Hospitality: LANITH) พบว่า ปัจจุบันสถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว ได้กำหนดรูปแบบกิจกรรมการสอนเป็น 3 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ การสอนภาคทฤษฎี การสอนภาคปฏิบัติ และฝึกประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม โดยภาพรวมของกิจกรรมการสอน สถาบันแห่งนี้มุ่งเน้นภาคปฏิบัติเป็นหลัก เนื่องจากมีห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ครบครัน ขณะเดียวกันอาจารย์

ประจำของแต่ละหลักสูตรก็มีความพร้อมและมีประสบการณ์ตรง ทั้งนี้เนื่องจากคณาจารย์ส่วนใหญ่ของสถาบันมีประสบการณ์ด้านการเรียนการสอนโดยตรงจากต่างประเทศ และมีคุณวุฒิที่ตรงกับหลักสูตร อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนด้านเงินทุนจาก องค์การพัฒนาระหว่างประเทศลัทธิเชมเบอร์กเพื่อไปฝึกประสบการณ์และเพิ่มพูนองค์ความรู้ในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ทั้งระยะเวลา 3 เดือน และ 1 ปี เป็นต้นว่า ประเทศญี่ปุ่น ประเทศสิงคโปร์ ประเทศไต้หวัน ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และประเทศออสเตรเลีย (Souvanny Jaleunphonh, 2560)

ด้านการเรียน นักศึกษาในแต่ละหลักสูตรจะได้มีโอกาสเรียนภาคทฤษฎีกับอาจารย์มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านจากต่างประเทศแล้ว สถาบันยังมีการเชิญวิทยากรพิเศษที่เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาสอนวิชาภาคปฏิบัติโดยตรง เช่น หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) จากประเทศฝรั่งเศส มัคคุเทศก์ และผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมห้าดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ (Nisaxonh Sourivong, 2560) ทั้งนี้โดยสื่อการเรียนการสอนส่วนใหญ่เป็นตำรา ภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส สำหรับการเรียนการสอน ในภาคเรียนที่สองของแต่ละหลักสูตรจะต้องไปฝึกประสบการณ์การทำงานทั้งสิ้น 320 ชั่วโมง และก่อนสำเร็จการศึกษานักศึกษาจะต้องผ่านการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอีก 320 ชั่วโมง (Lavanh Soybounphanh, 2560)

สิ่งหนึ่งที่น่าสนใจคือ สถาบันการท่องเที่ยวและการบริการแห่งชาติลาว มุ่งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกภาคปฏิบัติงานจริงตามสถานฝึกปฏิบัติของสถาบันอย่างเข้มข้นและเป็นมืออาชีพอย่างยิ่ง เช่น การเปิดร้านอาหาร ให้บริการกับลูกค้าจริง โดยนักศึกษาในหลักสูตร Food & Beverage Production Operations และหลักสูตร Food & Beverage Service Operations จะเข้าไปทำหน้าที่เป็นพนักงานของร้าน ซึ่งจะมีโอกาสในการประกอบอาหารและเผชิญหน้ากับลูกค้า ตลอดจนการให้บริการด้านอาหารเสมือนจริงในภัตตาคาร ประการสำคัญ นักศึกษายังได้มีโอกาสใกล้ชิดและคุ้นเคยกับการทำงาน ซึ่งผลที่เกิดขึ้นคือนักศึกษาส่วนใหญ่ที่สำเร็จการศึกษากลายเป็นบุคลากรที่ตลาดแรงงานต้องการรับเข้าทำงานอีกด้วย (Saysavath Chasane, 2560)

อภิปรายผล

แม้การขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นรวดเร็วใน สปป. ลาว นั้น จะส่งผลดีต่อการเติบโตของระบบเศรษฐกิจ และการพัฒนาการศึกษาของชาติ โดยเฉพาะการเปิดหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมในสถาบันการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาอันเนื่องมาจากการขยายตัวของนักท่องเที่ยวในระหว่างปี 2000 ถึง 2009 (Lao National Tourism Administration. 2009) ทว่าการเติบโตดังกล่าว กลับกลายเป็นความท้าทายสำคัญสำหรับรัฐบาลลาว และสถาบันการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับอาชีวศึกษา ในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางการท่องเที่ยว ซึ่งต้องผลิตบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงานอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพราะการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวภายใต้บริบทสังคมของ สปป. ลาว ส่วนใหญ่กระจุกตัวในสถาบันการศึกษาเท่านั้น ดังนั้นการมีสถาบันการเรียนการสอนในแขนงวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่จำกัด จึงกลายเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลให้ สปป.ลาว เผชิญหน้ากับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยว

ยิ่งไปกว่านั้น ท่ามกลางสถาบันการศึกษาดังกล่าวมีจำนวนจำกัด กลับพบว่ารูปแบบการเรียนการสอนส่วนใหญ่ไม่ได้มุ่งเน้นการผลิตนักศึกษาด้านวิชาชีพเท่าใดนัก ในทางกลับกันกลับพบว่าความรู้ภาคทฤษฎีและการวิจัยกลับถูกให้ความสำคัญอย่างเข้มข้นเสียอีก ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากปัญหาการขาดเงินทุนเพื่อซื้ออุปกรณ์หรือเครื่องมือประกอบการเรียนการสอน ที่สถาบันการศึกษาหลายแห่งกำลังเผชิญหน้า รวมทั้งปัญหา

เงินทุนสนับสนุนการเดินทางไปอบรมและเก็บเกี่ยวประสบการณ์ในต่างประเทศให้กับคณาจารย์ ทั้งที่คณาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิที่ไม่ตรงกับหลักสูตรที่สอน

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือ ด้านระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษา พบว่ามีระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงานที่สั้นจนเกินไป จึงส่งผลให้นักศึกษาส่วนใหญ่เข้าสู่วิชาชีพตามสาขาวิชาชีพนั้นมีจำนวนน้อยมาก ซึ่งตรงกันข้ามกับสถาบันระดับอาชีวศึกษา ที่มุ่งเน้นการเรียนการสอนภาคปฏิบัติมากกว่าภาคทฤษฎี อีกทั้งนักศึกษามีโอกาสน้อยที่จะได้ฝึกปฏิบัติงานจริงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งได้มีโอกาสเรียนกับคณาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมโดยตรงทั้งอาจารย์ชาวลาว อาจารย์ชาวต่างชาติ วิทยาการที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆซึ่งมีประสบการณ์การทำงานในอุตสาหกรรมบริการการท่องเที่ยว ดังนั้นหากพิจารณาการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว จะพบว่าสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาสามารถผลิตบุคลากรเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างเข้มข้นกว่าระดับอุดมศึกษา

ดังนั้น หากพิจารณารูปแบบกระบวนการเรียนการสอนและปัญหาการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวของ สปป.ลาวในปัจจุบัน กับข้อกำหนดขององค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติปี 2011 ที่ระบุว่าคุณสมบัติของพนักงานนำเที่ยวตามข้อกำหนดขององค์การการท่องเที่ยวแห่งชาติ ซึ่งกำหนดความสามารถพนักงานนำเที่ยวไว้ ได้แก่ 1) ความสามารถด้านภาษา 2) ความสามารถด้านวิชาการ 3) ความสามารถทางด้านการนำเที่ยว 4) ความสามารถในการจัดการเวลา 5) ความสามารถในการวิเคราะห์นักท่องเที่ยว 6) ความสามารถในการดึงดูดความสนใจ 7) ความสามารถในการบริการและการอำนวยความสะดวก และ 8) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้น (ອົງກອນທ່ອງທ່ຽວ ລາວ, 2011) ยิ่งกล่าวได้ว่ารูปแบบการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว ยังคงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของรัฐบาลได้ ยิ่งไปกว่านั้นบุคลากรทางการท่องเที่ยวก็ขาดทักษะทางวิชาชีพหรืออาจมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการด้วย ดังนั้น จากสภาพปัญหาโดยรวมในปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน สปป.ลาว สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวของสถาบันการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว ยังขาดความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ ผู้เรียนขาดการแคลนอุปกรณ์การเรียนการสอน หลักสูตรและอาจารย์ประจำหลักสูตรขาดงบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพ และช่วงเวลาในการฝึกประสบการณ์ทางวิชาชีพมีระยะเวลาที่สั้นเกินไปนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

บทความวิจัยนี้เป็นเพียงบทสำรวจข้อมูลกระบวนการเรียนการสอนและปัญหาของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาใน สปป.ลาว เท่านั้น ซึ่งข้อค้นพบข้างต้นจะเป็นส่วนหนึ่งสำหรับการเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนด้านการสร้างเครือข่ายการพัฒนาทรัพยากรบุคคลระหว่างรัฐ สถาบันการศึกษา และธุรกิจเอกชน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของกลุ่มประเทศกัมพูชา ลาว เมียนมาร์ และเวียดนาม ตามกรอบบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน อย่างไรก็ดี เพื่อให้สามารถเพิ่มมูลค่าและคุณค่าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้สูงขึ้น นักวิจัยควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม ศักยภาพของบัณฑิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม และความพึงพอใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

กับการท่องเที่ยวใน สปป.ลาว ที่มีต่อบุคลากรซึ่งเป็นบัณฑิตของหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมภายใต้
บริบทสังคมของประเทศ สปป.ลาว ด้วย

เอกสารอ้างอิง

- รงค์ บุญสวยขวัญ. 2555. การจัดการทางสังคม: สังเคราะห์แนวคิดเพื่อการอธิบายการจัดการกลุ่มองค์กรประชาชน
ในสังคมชนบทไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์ฯ ม.ราชภัฏสุราษฎร์ธานี*, 1(1): 100-115.
- ทิตินา แคมมณี. 2551. *ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิติธร ปิลาวาสน์. *สอนลูกเรื่องการบริโภคอาหาร*. 2557. สืบค้นวันที่ 29 มีนาคม 2557, สืบค้นจาก
<http://taamkru.com/th/สอนลูกเรื่องความตระหนักรู้ทางสังคม>
- ອົງການທ່ອງທ່ຽວ ວິວັດ ງຽດ. 2011. *ກາບບໍລິຫານການທ່ອງທ່ຽວ ໂຄງການການພັດທະນາ
ທ່ອງທ່ຽວແບບຍືນຍົງ ວິວັດ ສ່ວນກາຍົກວັດມິນຕີ*.
- Australian Curriculum, Assessment, and Reporting Authority. 2013. *The Shape of the Australian
Curriculum Version 4.0*. Sydney: ACARA Copyright Administration,
ACARA Level 10.
- Chasane, Saysavath. (February 15, 2017). Director. Lao National Institute of Tourism and Hospitality.
Interview.
- Jaleunphonh, Souvanny. (February 15, 2017). Deputy Director CIEH Accredited Trainer. Lao
National Institute of Tourism and Hospitality. Interview.
- Lao National Tourism Administration. 2009. *2009 Statistical Report on Tourism in Laos*.
Vientiane: Planning and Cooperation Department Statistics Unit.
- Mixaykone, Khanthaly. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism .Souphanouvong
University. Interview.
- Phetxaysy, Khamphou. (February 13, 2017). Faculty of Social Sciences. Souphanouvong University.
Interview.
- Phoummavong, Sangthong. (February 13, 2017). Faculty of Social Sciences. Souphanouvong
University. Interview.
- Sijongxay, Sangthong. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong
University. Interview.
- Sourivong, Nisaxonh. (February 15, 2017). Head of Quality and Standards. Lao National Institute of
Tourism and Hospitality. Interview.
- Soybounphanh, Lavanh. (February 15, 2017). Deputy Director. Lao National Institute of Tourism
and Hospitality. Interview.
- Thanongsack, Yingxong. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong
University. Interview.
- Vongkeo, Somphone. (February 17, 2017). Faculty of Business Administration. Savannakhet
University. Interview.



Xayvongsa, Lamphoune. (February 13, 2017). Faculty of Economic and Tourism. Souphanouvong University. Interview.