

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Guideline for Curriculum Development of the Tourism and Hospitality
Management Program, Faculty of Humanities and Social Science,
Ubon Ratchathani Rajabhat University

จักรวาล วงศ์มณี* อาภารัตน์ ประทีปะเสน กุลวดี ละม้ายเงิน

เนียนนิภา สำเนียงเสนาะ ภูวดล งามมาก พุทธพร โคตรภัก

Jakawan Wongmanee,* Arparat Pradipasena, Kulvadee Lamaijeen,

Niannipa Samniengsanorh, Puwadon Ngammak, Puttaporn Khottaphat

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี^{*,2,3,4,5,6}

Faculty of Humanities and Social Science, Ubon Ratchathani Rajabhat University

jakawan.w@ubru.ac.th

Received: February 22, 2020

Revised: May 25, 2021

Accepted: June 4, 2021

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ ของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต 2) เพื่อวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) จากนักศึกษาชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4, ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จากผู้บริหารมหาวิทยาลัย ตัวแทนภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 6 คน และการประชุมกลุ่มย่อย (Small Group Discussion) ของคณะกรรมการบริหารหลักสูตรฯ และอาจารย์ผู้สอน จำนวน 6 คน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจต่อหลักสูตรฯ ของนักศึกษาปัจจุบันอยู่ในระดับมาก, ศิษย์เก่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้หลักสูตรมีโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากภาครัฐมีนโยบายสนับสนุนอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น อีกทั้งจังหวัดอุบลราชธานีเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบ ด้านนโยบาย การออกแบบโครงสร้างรายวิชา การปรับกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน การพัฒนานักศึกษา และ การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรในระดับอุดมศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ

Abstract

The present research used a mixed method. The objectives were 1) to explore the satisfaction of the current students, the former ones and the employers towards Tourism and Hospitality Management Program, 2) to analyze the opportunities and limitations in the curriculum development, and 3) to propose the guidelines for the curriculum development. The samples were collected by a random sampling method from the current students studying from year one –year four, and the employers. The semi-structured interview was administered with the university administrators, six representatives from the state and private sectors related to the tourism in the province. A small group discussion method was employed with the six curriculum committee and instructors. It was found that the current students' overall satisfaction was at a high level, the former students' overall satisfaction was at the highest level and the employers' satisfaction was at a high level. The program had the potential for further development. That is because the state sector has the policy to support a tourism industry at the national and local levels. Furthermore, Ubon Rathathani has the tourism potential. As regards the guidelines for the curriculum development, consideration should be given to policies, a curriculum design, syllabus structures, strategies used in the instructions, student development and cooperation network development.

Keywords: Curriculum Development in Higher Education, Tourism and Hospitality Management Curriculum

บทนำ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ทั้งในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศและเงินหมุนเวียนภายในประเทศอย่างมหาศาล ก่อให้เกิดการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวที่มีผลตัวคูณสูง (Multiplier Effect) กระตุ้นการลงทุนในภาคการผลิตสาขาต่าง ๆ เพื่อผลิตสินค้าและบริการให้สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2552-2556 จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจาก 14.1 ล้านคน เป็น 26.5 ล้านคน ทะยานขึ้นเป็นลำดับที่ 7 ของโลก (WTO, 2016) ล่าสุดในปี พ.ศ.2560 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยเพิ่มขึ้นถึง 35.4 ล้านคน นับเป็นอันดับ 10 ของโลก และมีรายได้จากการท่องเที่ยวมากถึง 57.5 พันล้านบาท นับเป็นอันดับ 4 ของโลก (WTO, 2018) ซึ่งเป็นแนวโน้มที่ดีมาก

นอกจากนี้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขยายตัวเพิ่มขึ้นจากแนวโน้มหลักของโลก (Mega Trend) อาทิ กระแสสังคมสูงวัย (Aging Society) องค์การสหประชาชาติคาดการณ์ว่าในระหว่างปี ค.ศ. 2015-2030

ประชากรทั่วโลกจะมีอายุ 60 ปี หรือมากกว่า 60 ปี จะมีจำนวนเพิ่มขึ้นถึง 1,400 ล้านคน (United Nation, 2015) กล่าวได้ว่าประชากรทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัย และจะสามารถใช้ชีวิตได้ยืนยาว มีสุขภาพที่แข็งแรงโดยเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยมากขึ้น และกลุ่มผู้สูงอายุนี้เองจะมีเวลาว่างหลังจากเกษียณเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการเดินทางท่องเที่ยว มีกำลังซื้อสินค้าและบริการ และต้องการผู้คนดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี จึงส่งผลให้กลุ่มผู้สูงอายุเป็นตลาดนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ กระแสสุขภาพและความปลอดภัย (Health and Life Safety) ผู้คนส่วนใหญ่หันมาใส่ใจเรื่องสุขภาพมากขึ้นนอกจากในชีวิตประจำวันแล้วการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งจุดหมายปลายทางด้านสุขภาพจึงมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ทั้งการเดินทางเพื่อกิจกรรมดูแลสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพหรือบำบัดฟื้นฟูให้ดีขึ้น (สุระภร จันทรา และ วุฒิไกร งามศิริจิตต์, 2563) กระแสด้านการคมนาคมขนส่ง (Transportation) ที่ทันสมัยมากขึ้นเชื่อมโยงในระบบคมนาคม ก่อให้เกิดความสะดวกสบายในการเดินทาง ตลอดจนการเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) ที่เป็นการเพิ่มทางเลือกในการเดินทางและลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเดินทางเพิ่มมากขึ้นของนักท่องเที่ยวทั่วโลก (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) นอกจากนี้ กระแสด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม อาทิ Internet of Things, Social network, Mobile Internet ที่กระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อบริการการท่องเที่ยวผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จากผลสำรวจของ Euromonitor International (2014) ตั้งแต่ปี 2012 พบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการค้นหาข้อมูลและจองการท่องเที่ยวผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น โดยคิดเป็นยอดขายทั่วโลกรวมกันเท่ากับ 590 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือคิดเป็น 25% ของยอดขายรวมทั้งหมด (อ้างถึงใน จักรวาล วงศ์มณี, 2561) สรุปได้ว่ากระแสแนวโน้มหลักของโลกดังกล่าวส่งผลให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมากขึ้น

แนวโน้มของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของไทยที่เติบโตอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ภาครัฐกำหนดแผนยุทธศาสตร์และนโยบายในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างครอบคลุม จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564) ประเด็นสำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพ มีสมรรถนะที่ดี เข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อให้ประเทศไทยยังคงเป็นแหล่งจุดหมายปลายทางทางการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวทั่วโลกต่อไป (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) คณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้มีคุณภาพ จึงได้ศึกษาความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต ภาคส่วนราชการและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ นำมาวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต

2. เพื่อวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ

3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาเฉพาะในบริบทของการศึกษาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดอุบลราชธานีและจังหวัดอื่นที่เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

ขอบเขตด้านประชากร คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเพื่อการศึกษา ดังนี้ **กลุ่มที่ 1** นักศึกษาปัจจุบัน บัณฑิตหรือศิษย์เก่า และ ผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ **กลุ่มที่ 2** กรรมการบริหารหลักสูตร และอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตร และ **กลุ่มที่ 3** ได้แก่ ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mix Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. นักศึกษา บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จำนวน 6 กลุ่ม กลุ่มละ 20 คน รวมทั้งสิ้น 120 คน ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 ศิษย์เก่า และ ผู้ใช้บัณฑิต จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อเก็บข้อมูล

2. กรรมการบริหารหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตร ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเก็บข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อย (Small Group Discussion) จำนวน 6 คน

3. ผู้บริหารคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี และผู้แทนจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) จำนวน 6 คน

เครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ คำถามแบบเลือกตอบเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไปด้านประชากร คำถามประเมินค่าวัตรระดับความถี่แบบ Likert Scales 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) เพื่อเก็บข้อมูลความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ และคำถามแบบปลายเปิดเพื่อเก็บข้อมูลข้อเสนอแนะ และออกแบบแบบสอบถามเป็น 3 ชุด เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต

2. ประชุมกลุ่มย่อย (Small Group Discussion) จัดประชุมกลุ่มย่อยกับกรรมการบริหารหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ และอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรฯ จำนวน 6 คน เพื่อวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรฯ และระดมความคิดในการพัฒนาหลักสูตร

3. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อวิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรฯ และระดมความคิดในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา แก้ไข ให้ถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสมกับเนื้อหา และปรับปรุงให้เกิดความสมบูรณ์ที่สุด

2. นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยสูตรคำนวณของ Cronbach ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.979

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิต และ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ (SWOT Analysis) เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า และผู้ใช้บัณฑิตต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันฯ

ความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยวและการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านหลักสูตร	4.42	0.47	มาก
ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.64	0.51	มากที่สุด
ด้านการจัดการเรียนการสอน	4.53	0.48	มากที่สุด
ด้านการประเมินและวัดผลการเรียน	4.46	0.57	มาก
ด้านการพัฒนานักศึกษา	4.41	0.55	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	4.33	0.52	มาก
รวม	4.46	0.52	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักศึกษาปัจจุบันฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฯ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.64 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00) และด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 4.33 มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของศิษย์เก่าฯ

ความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการ การท่องเที่ยวและการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านหลักสูตร	4.55	0.62	มากที่สุด
ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.60	0.57	มากที่สุด
ด้านการจัดการเรียนการสอน	4.65	0.59	มากที่สุด
ด้านการประเมินและวัดผลการเรียน	4.47	0.78	มาก
ด้านการพัฒนานักศึกษา	4.44	0.74	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้	4.34	0.75	มาก
รวม	4.51	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของศิษย์เก่าฯ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฯ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.60 มีความพึงพอใจ

ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00) และด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 4.34 มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50)

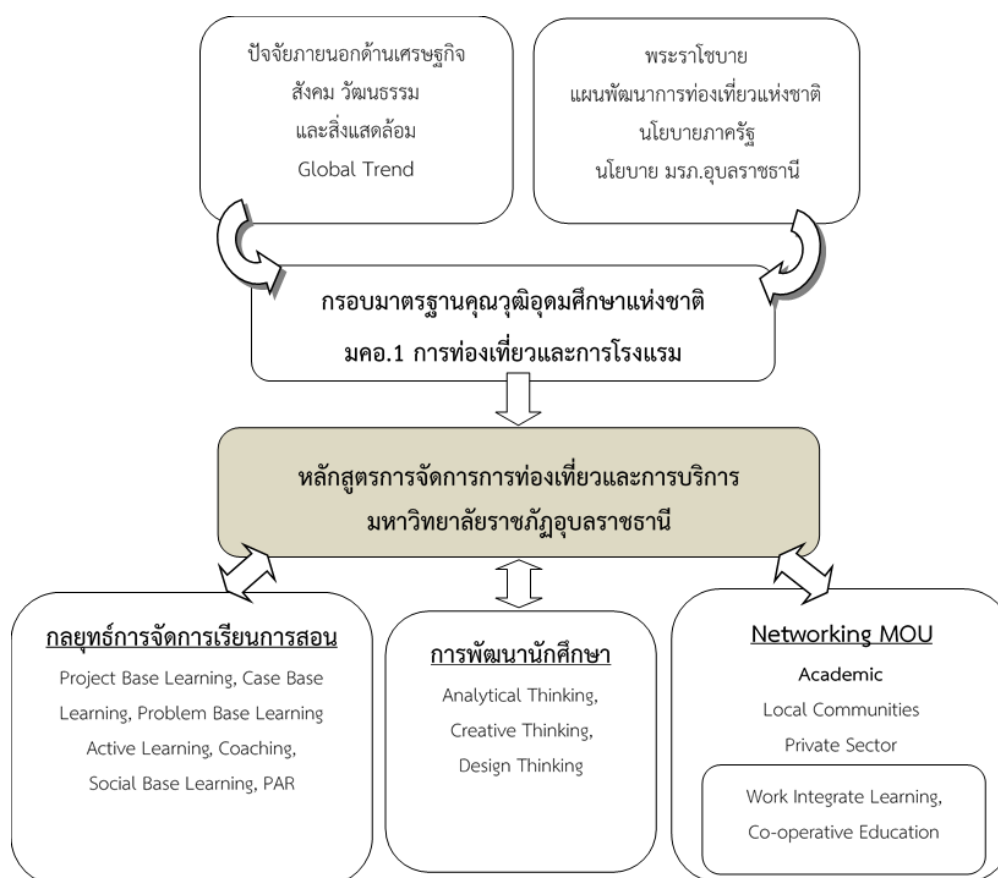
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ

ความพึงพอใจต่อบัณฑิตหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	4.39	0.93	มาก
ด้านความรู้	4.15	0.88	มาก
ด้านทักษะทางปัญญา	4.12	0.96	มาก
ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.61	0.41	มากที่สุด
ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.79	0.73	มาก
ภาพรวมความพึงพอใจต่อบัณฑิต	4.21	0.78	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.61 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00) และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากับ 3.79 มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50)

2. วิเคราะห์โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ มีดังนี้ โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ ในปัจจุบันนับว่า **ด้านโอกาส** ในการพัฒนาของหลักสูตรฯ เป็นไปในแนวโน้มที่ดีด้วยอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง รัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ และโดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ รวมถึงบริบทของมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนหลักสูตรการท่องเที่ยวมีบทบาทในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในระดับคณะ มหาวิทยาลัย และระดับจังหวัด อีกทั้งการที่จังหวัดอุบลราชธานีมีสนามบินนานาชาติที่ถือว่าเป็นศูนย์กลางของสายการบินต้นทุนต่ำในเขตภาคอีสานตอนล่างทำให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวยังจังหวัดอุบลราชธานีและสามารถเดินทางเชื่อมโยงไปยังประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ สปป.ลาว กัมพูชา และเวียดนาม **ด้านข้อจำกัด** ของการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คือ สิ่งสนับสนุนการศึกษา ได้แก่ ห้องปฏิบัติการและอุปกรณ์การเรียนภาคปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงยังถือว่าขาดแคลน สำหรับโครงสร้างของรายวิชานั้นมีหลายวิชาที่ยังเป็นวิชาบรรยาย ซึ่งไม่สามารถฝึกทักษะปฏิบัติของนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญได้ และหลักสูตรมีรายวิชาที่หลากหลายมากเกินไปและอาจส่งผลให้นักศึกษาไม่เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

3) แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี จากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการของนักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต และเก็บข้อมูลสัมภาษณ์จากผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีและตัวแทนภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการบริการ ตลอดจนการประชุมกลุ่มย่อยของกรรมการบริหารหลักสูตร แล้วนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และเรียบเรียงขึ้นเป็นแนวทางของการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ
ที่มา : คณะวิจัย

1. ด้านนโยบาย ในเชิงนโยบายการพัฒนาหลักสูตรฯ นโยบายสำคัญที่ต้องตระหนักถึง คือ พระราชบัญญัติของพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 10 ที่ทรงพระราชทานเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยราชภัฏ นโยบายของมหาวิทยาลัย ที่วางเป้าประสงค์เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ตลอดจนบริบทด้านพื้นที่ของจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญในการเป็นจุดหมายปลายทางด้านการท่องเที่ยวของภาคอีสานตอนล่างซึ่งสามารถเชื่อมโยงสู่ประเทศเพื่อนบ้าน และนโยบาย

การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวระดับจังหวัดและระดับประเทศ อีกทั้งนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมให้จังหวัดอุบลราชธานีเป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรองอีกด้วย

2. การออกแบบโครงสร้างรายวิชา การออกแบบโครงสร้างรายวิชาของหลักสูตรฯ ให้คำนึงถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ. 1) เป็นหลักในการพัฒนารายวิชาซึ่งการออกแบบรายวิชาให้ทันสมัยโดยวิเคราะห์แนวโน้มของการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวสีเขียว เป็นต้น กระแสการเปลี่ยนแปลงสำคัญของโลก ประเทศชาติ ทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เช่น กระแสสังคมผู้สูงอายุ พฤติกรรมการบริโภคยุคดิจิทัล กระแสการเดินทางที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม การเดินทางเพื่อสัมผัสประสบการณ์กับแหล่งวัฒนธรรมต่าง ๆ กระแสเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เป็นต้น สิ่งสำคัญ คือ การออกแบบหลักสูตรที่พัฒนารายวิชาเป็นชุดวิชา (Module) มีความยืดหยุ่นเป็นแบบกว้างและมีความหลากหลาย และการส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการ เชื่อมประสานกับชีวิตจริง ฝึกปฏิบัติจากประสบการณ์ตรง และการควบคุมมาตรฐานการศึกษา

3. ปรับกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน ปรับปรุงกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้มากขึ้น นำกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนสมัยใหม่ที่สามารถพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ได้แก่ Project Base Learning, Case Base Learning, Problem Base Learning และ Active Learning โดยอาจารย์ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

4. การพัฒนานักศึกษา กลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอนต่าง ๆ ของหลักสูตรต้องมุ่งเป้าไปที่การพัฒนานักศึกษาให้เป็นนักคิดอย่างสร้างสรรค์และเป็นระบบ มีทักษะในการคิดแบบ Analytical Thinking, Creative Thinking, และ Design Thinking นอกจากนี้ การพัฒนานักศึกษาต้องมีเป้าหมายชัดเจนในแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น นักศึกษาที่ต้องการเข้าสู่อาชีพมัคคุเทศก์และธุรกิจนำเที่ยว กลุ่มธุรกิจ MICE หรือกลุ่มธุรกิจสายการบิน โดยการนำเทคนิค Coaching เข้ามาดำเนินการกับนักศึกษาในแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ อาจารย์ผู้สอนที่เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ และวิทยากรภายนอกที่เชี่ยวชาญร่วมมือกับโค้ชนักศึกษาเฉพาะกลุ่มเพื่อพัฒนาให้เกิดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของวิชาชีพนั้น ๆ ได้

5. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ สนับสนุนให้นักศึกษาและคณาจารย์สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยหรือเครือข่ายในต่างประเทศทั้งภาควิชาการและวิชาชีพ โดยการบูรณาการจัดการเรียนการสอนกับการทำงาน (Work Integrate Learning: WIL) และ สหกิจศึกษา (Co-operative Education)

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักศึกษาและศิษย์เก่าซึ่งใช้แบบสอบถามชุดเดียวกัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 มีความพึงพอใจในด้านอาจารย์ผู้สอนในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของคณาจารย์ประจำหลักสูตร ซึ่งคณาจารย์ทุกคนมีคุณวุฒิการศึกษาตรงกับหลักสูตรฯ จึงเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชา นอกจากนี้ยังเอาใจใส่ใต่อนักศึกษาอย่างเต็มที่ ทั้งนี้สิ่งที่ต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วนจาก

ความคิดเห็นของนักศึกษาและศิษย์เก่าซึ่งตรงกัน คือ ด้านสภาพแวดล้อม การเรียนรู้ โดยเฉพาะในด้านกายภาพ กล่าวคือ ยังมีห้องปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวและการบริการไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงเป็นเรื่องจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ เพราะสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการเรียนรู้จะช่วยให้พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพได้ สถานศึกษาจึงต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ดีเอื้อต่อการเรียนการสอน เพราะจะเป็นการกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการอยากเรียนและมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้เรียนไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (พระครูใบฎีกาณพล เขมโก (ชูโตศรี), 2562) สำหรับข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตนั้น พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการมีความพึงพอใจต่อทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบัณฑิตเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน สอดคล้องกับสุทธิพรณ ชิตินทร (2561) ที่อธิบายว่า ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบนั้นควรให้ความสำคัญในการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้สามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานและวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลายได้ ในด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประเด็นที่ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ผลวิจัยมีความสัมพันธ์กับ ปิ่นฤทัย คงทอง (2562) ที่เสนอว่า ผู้ให้บริการที่มีทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศที่ดีจะช่วยลดปัญหาข้อผิดพลาดในการสื่อสารและการให้บริการลงได้ อีกทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีความจำเป็น เนื่องจากนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุใช้เทคโนโลยีเป็น และมีความต้องการการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการทางด้านการท่องเที่ยวผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัยอีกด้วย

โอกาสในการพัฒนาหลักสูตรฯ ในปัจจุบันนับว่ามีแนวโน้มที่ดีเนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น อีกทั้งการที่มหาวิทยาลัยที่มีที่ตั้งในจุดยุทธศาสตร์ที่สามารถเชื่อมโยงสู่ประเทศในแถบอินโดจีนถือเป็นโอกาสสำคัญที่จะสร้างเครือข่ายการศึกษาในระดับอนุภูมิภาคเพื่อพัฒนานักศึกษาให้มีสมรรถนะเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนรัฐบาลให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ และโดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพ (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2560) ด้านข้อจำกัด ของการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คือ สิ่งสนับสนุนการศึกษา ซึ่งทางมหาวิทยาลัยทราบถึงปัญหาในการพัฒนาด้านกายภาพต่างๆ และกำลังดำเนินการปรับปรุงอาคารเรียนและห้องปฏิบัติการให้เพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน สำหรับโครงสร้างของรายวิชานั้นมีหลายวิชาที่ยังเป็นวิชาบรรยายซึ่งไม่สามารถฝึกทักษะปฏิบัติของนักศึกษาให้มีความเชี่ยวชาญได้ และหลักสูตรมีรายวิชาที่หลากหลายมากเกินไปและอาจส่งผลให้นักศึกษาไม่เกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งหลักสูตรฯ วิชาชีพที่ดั้นด้นต้องเน้นในรายวิชาปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะและประสบการณ์นำไปสู่การใช้ชีวิตจริงได้ในอนาคต ตรงกับงานของ เกรียงไกร รุ่งฟ้าใหม่ (2561) ที่นำเสนอการออกแบบหลักสูตรที่เน้นการฝึกปฏิบัติเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมการเข้าสู่อาชีพให้กับนักศึกษาหลังสำเร็จการศึกษา

สำหรับแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี การออกแบบและพัฒนาหลักสูตรต้องคำนึงถึงนโยบายจากหลายภาคส่วนประกอบกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนที่มีความสอดคล้องกันทั้งนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมให้จังหวัดอุบลราชธานี เป็นแหล่งท่องเที่ยวเมืองรอง มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งส่งเสริมคุณค่าของวัฒนธรรม ประเพณีและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของตน (ประเสริฐ ใจสม และคณะ, 2563) ตลอดจนนโยบายของมหาวิทยาลัย และพระราโชบายของพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัวที่พระราชทานให้แก่มหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้เป็นมหาวิทยาลัยพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การออกแบบโครงสร้างรายวิชา ต้องคำนึงถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.1) เป็นหลักในการออกแบบรายวิชา สอดคล้องกับ โฉมยง โต๊ะทอง (2554) ที่ว่าแนวทางการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรทั้งรายละเอียด คำอธิบายรายวิชาที่เกี่ยวข้องควรอิงกับ สกอ. เป็นหลักในการพัฒนารายวิชา ซึ่งการออกแบบรายวิชาให้ทันสมัยโดยวิเคราะห์แนวโน้มของการท่องเที่ยวในปัจจุบัน เช่น การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสร้างสรรค์ การท่องเที่ยวสีเขียว เป็นต้น อีกทั้งกระแสแนวโน้มที่สำคัญของโลก หรือ Mega Trend ทั้งในบริบททางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เช่น กระแสสังคมผู้สูงอายุ พฤติกรรม การบริโภคยุคดิจิทัล กระแสการเดินทางที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม การเดินทางเพื่อสัมผัสประสบการณ์กับแหล่ง วัฒนธรรมต่าง ๆ กระแสเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เป็นต้น การออกแบบและพัฒนารายวิชานั้น ฉัตรทิพย์ สุวรรณ ชิน และ พนมพร จันทรปัญญา (2558) ได้นำเสนอไว้ว่า การออกแบบหลักสูตรที่พัฒนารายวิชาเป็นชุดวิชา (Module) มีความยืดหยุ่น เป็นแบบกว้างและมีความหลากหลาย และการส่งเสริมการเรียนรู้แบบบูรณาการ เชื่อมประสานกับชีวิตจริง และฝึกปฏิบัติจากประสบการณ์ตรง ในด้านกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอน ควรปรับปรุงกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญให้มากขึ้น โดยอาจารย์ผู้สอนทำหน้าที่ เป็นผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ นำเทคนิคการจัดการเรียนการสอนสมัยใหม่ ที่สามารถพัฒนาศักยภาพนักศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่นเดียวกับ Kannika Vitsupakorn (2004) ที่นำเสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอนประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับนักศึกษาจะช่วยสร้างทักษะที่ จำเป็นและเพิ่มประสิทธิภาพของหลักสูตร ด้านการพัฒนานักศึกษานั้น ต้องมุ่งเป้าไปที่การพัฒนานักศึกษา ให้เป็นนักคิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ มีทักษะในการคิดแบบ Analytical Thinking, Creative Thinking, และ Design Thinking นอกจากนี้ การพัฒนานักศึกษาต้องมีเป้าหมายชัดเจนในแต่ละกลุ่มอาชีพ เช่น นักศึกษาที่ต้องการเข้าสู่อาชีพค้าปลีกและธุรกิจนำเข้า กลุ่มธุรกิจ MICE หรือกลุ่มธุรกิจสายการบิน โดยการนำเทคนิค Coaching เข้ามาดำเนินการกับนักศึกษาในแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ อาจารย์ผู้สอนที่ เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ และวิทยากรภายนอกที่เชี่ยวชาญร่วมมือกับโค้ชนักศึกษาเพื่อพัฒนาให้เกิดสมรรถนะ หลัก (Core Competency) ของวิชาชีพนั้น ๆ ได้ การ Coaching เป็นการเสริมพลังให้กับบุคคลเพื่อให้ รับผิดชอบต่อตนเองในการพัฒนาและแก้ปัญหาของตน โดยผู้ชี้แนะจะใช้กระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการ พัฒนาตามเป้าหมายที่มุ่งหวัง และ ด้านการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ ด้วยการสนับสนุนให้นักศึกษาและ คณาจารย์สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย หรือเครือข่ายในต่างประเทศทั้ง ภาควิชาการและวิชาชีพซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนา ทั้งนี้ โดยการบูรณาการจัดการเรียนการ สอนกับการทำงาน (Work Integrate Learning: WIL) และ สหกิจศึกษา (Co-operative Education) จะส่งผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ โดยงานของ จิตราพร ลีละวัฒน์ (2559) ได้ระบุชัดเจนว่า บัณฑิตสหกิจศึกษาจะดำเนินงานเร็วกว่าและมากกว่าบัณฑิตที่ไม่ได้เข้าร่วมสหกิจศึกษา นอกจากนี้สถาบันการศึกษาจะเห็นถึงพัฒนาการด้านความรับผิดชอบ มีวินัยของนักศึกษา และสถาน ประกอบการพึงพอใจในคุณภาพของบัณฑิต

บทสรุป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีในครั้งนี้ ผลจากการวิจัย ชี้ให้เห็นว่า แนวทางการพัฒนาหลักสูตรฯ นั้นต้องเป็นหลักสูตรฯ การเรียนการสอนที่ตรงตามความต้องการ ของผู้เรียน ผลิตบัณฑิตเป็นไปตามที่ต้องการของผู้ใช้บัณฑิตทั้งภาคเอกชน รัฐบาล และท้องถิ่น การพัฒนา หลักสูตรฯ ต้องสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย พระราชโบาย และนโยบายของภาครัฐ ทั้งนี้การ ปรับปรุงหลักสูตรต้องให้ทันสมัยตามกระแสแนวโน้มหลักของโลก อาทิ กระแสสังคมผู้สูงอายุ กระแสการใส่ใจ

สุขภาพและความปลอดภัย กระแสการคมนาคมขนส่ง และกระแสด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม การออกแบบโครงสร้างหลักสูตรนั้นให้อ้างอิงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.1) ออกแบบการเรียนเป็นแบบชุดวิชา (Module) ให้ความยืดหยุ่นและหลากหลาย เน้นกลยุทธ์การจัดการเรียนการสอนที่ให้นักศึกษามีทักษะในการคิดแบบ Analytical Thinking, Creative Thinking, และ Design Thinking ใช้เทคนิค Coaching กับนักศึกษาเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและมีสมรรถนะตามกลุ่มอาชีพที่สนใจ ได้แก่ กลุ่มอาชีพมัคคุเทศก์และธุรกิจนำเที่ยว กลุ่มธุรกิจ MICE หรือ กลุ่มธุรกิจสายการบิน และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาควิชาการและวิชาชีพ เพื่อให้นักศึกษามีประสบการณ์ตรงจากภายนอก เป็นการบูรณาการจัดการเรียนการสอนกับการทำงาน (Work Integrate Learning: WIL) และ สหกิจศึกษา (Co-operative Education) จะส่งผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1. หลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ มีความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศและการใช้เทคโนโลยี ควรปรับการจัดการเรียนการสอนเพื่อเน้นการทักษะด้านนี้เป็นพิเศษ ซึ่งภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตลอดจนทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเพื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบันและอนาคต

2. ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างของรายวิชาเพื่อพัฒนาความสามารถเฉพาะด้านให้เกิดความเชี่ยวชาญ กล่าวคือ จัดกลุ่มเรียนเฉพาะให้กับนักศึกษาที่สนใจเฉพาะด้าน อาทิ ด้านการท่องเที่ยว ด้านธุรกิจการบิน ด้านธุรกิจ MICE เพิ่มวิชาเลือกให้นักศึกษาสามารถเลือกให้สอดคล้องตามความสนใจพิเศษ เพื่อเพิ่มความเชี่ยวชาญ และ ควรปรับรายวิชาที่เน้นการเรียนการสอนแบบบรรยายให้เป็นวิชาที่เน้นการเรียนการสอนแบบปฏิบัติ เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาทักษะในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะการพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีเท่านั้น ซึ่งในการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการท่องเที่ยวและบริการสามารถเปลี่ยนพื้นที่ในการศึกษาได้

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อพัฒนาหลักสูตรเท่านั้นจึงควรมีการศึกษาเพื่อติดตาม ประเมินผลว่าเมื่อเปิดใช้หลักสูตรใหม่แล้วมีการพัฒนาไปอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560-2564)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

- จิตราพร ลีละวัฒน์. (2559). การพัฒนาบัณฑิตให้เป็นมืออาชีพ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม. *วารสาร Veridian e-journal มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 9(1), 483-500.
- ฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน และ พนมพร จันทระปัญญา. (2558). การสร้างอัตลักษณ์ของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 7(2), 267-280.
- โหมยง โต๊ะทอง. (2554). ASEAN : การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กรณีศึกษาประเทศไทย. สนับสนุนโดยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- ติติยาพร จารุมณีรัตน์. (2555). ASEAN : การบูรณาการการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรมผ่านหลักสูตรการท่องเที่ยวในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจ กรณีศึกษาประเทศสิงคโปร์. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยว*, 7(2), 69-85.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- Kannika Vitsupakorn. (2004). Learning Style Preferences and Medical Education. *Chiang Mai Med Bull*, 43(1), 25-31.
- World Tourism Organization. (2016), UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284418145>
- World Tourism Organization. (2018), UNWTO Annual Report 2017, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419807>

Translated Thai References

- Chantra, S., & Ngamsirijit, W. (2020). The Study of Key Success Factors of Wellness Tourism Service Business: Case of Spa Business. *Journal of Thai Hospitality and Tourism*, 15(1), 58-71.
- Chitintorn, C. (2019). Desired Tourism Graduate Qualifications of Tourism Establishment in Southern Thailand. *Suratthani Rajabhat Journal*, 6(2), 193-220.
- Jaisom, P., Toopgrajank, S., Charoenwiriakul, C., Boonpadung, P., & Tipayatikumporn, U. (2020). Antecedents of Sustainable of Less Visited Area Tourism. *Journal of MCU Peace Studies*, 8(1), 133-144.
- Khongthong, P. (2019). Competencies Development of Tourism Industry Personnel for Senior Foreign Tourists Service. *Journal of Southern Technology*, 12(1), 228-235.

- Leelawat, J. (2016). Professional Development of the Graduates: Case Study of Sripatum University. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 9(1), 483-500.
- National Tourism Policy Board. (2018). The National Tourism Development Plan No.2 (2018–2022). Ministry of Tourism & Sports: Bangkok.
- Phrakhrubaidika Monthon Khamago (Chutosri). (2019). Environmental Influence of Contributing Learning for Development of Tertiary Students'. *Journal of Yanasangvorn Research Institute Mahamakut Buddhist University*, 10(1), 192-200.
- Rungfamai, K. (2018). Characteristics of Quality Curriculum in Higher Education: Perspective of Students from the Field of Tourism and Hospitality. *Journal of Education Khon Kaen University*, 41(3), 65-76.
- Srisa-ard, B. (2013). Statistical Methods for Research, Volume 1 (5th edition). Bangkok: Suweeriyasan.
- Suwannachin, C., & Jantarapanya, P. (2015). Students's identity construction in higher education. *Panyapiwat Journal*, 7(2), 267-280.
- Toatong, C. (2011). ASEAN: Learning each other through ASEAN Tourism Education a Case Study of Thailand. Funded by the Thailand Research Fund (TRF).
- Vitsupakorn, K. (2004). Learning Style Preferences and Medical Education. *Chiang Mai Med Bull*, 43(1), 25-31.
- United Nation. (2015). Population 2030 Demographic challenges and opportunities for sustainable development planning [On-line] available at : http://www.unece.org/fileadmin/DAM/stats/documents/ece/ces/ge.11/2013/KL.1_KeilmanWSRome.pdf
- Wongmanee, J. (2018). External Environment Affecting Thailand's Tour Business and Guidelines for Adjustment of Tour Business in Changing Situation. *Humanities and Social Sciences Journal Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 9(2), 66-78.
- World Tourism Organization. (2016). UNWTO Tourism Highlights, 2016 Edition, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284418145>
- World Tourism Organization. (2018). UNWTO Annual Report 2017, UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284419807>