

## ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) คณะพัฒนาการท่องเที่ยว

วันที่ 24 พฤศจิกายน 2566

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อเสนอแนะ
ผู้ประกอบการโรงแรมและที่พัก	<p>การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนเพื่อสร้างบัณฑิตให้สามารถปฏิบัติงานตอบโจทย์สถานประกอบการได้ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. การเข้าใจและสามารถใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) เพื่อการปฏิบัติงานในลักษณะงานสร้างสรรค์หรือการมีความคิดริเริ่ม (Creativity) ได้</li><li>2. การผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะของผู้ใฝ่รู้ แสวงหาความรู้ใหม่อยู่เสมอ มีความต้องการการเรียนรู้ในเรื่องราวใหม่ที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือสามารถนำมาต่อยอดพัฒนางานได้</li><li>3. HR Principle คือการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการบริหารงานบุคคล</li><li>4. การพัฒนาทักษะบัณฑิตให้มี Multi-Skill ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มโอกาสในการได้งานทำมากกว่าผู้ที่มีทักษะเพียงด้านใดด้านหนึ่ง</li><li>5. บัณฑิตที่ต้องการทำงานหรือประกอบอาชีพในสายงานโรงแรม จะต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพกายและจิตดี มีสภาวะอารมณ์ที่มั่นคง</li><li>6. การมีจิตบริการและปฏิภาณไหวพริบด้านการบริการ เข้าใจความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่รายละเอียดงานบริการเพื่อให้สามารถสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าได้ ส่งผลต่อการซื้อซ้ำและบอกต่อ</li><li>7. บัณฑิตต้องมีความรู้เรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Diversity of Culture) เพื่อให้สามารถออกแบบกิจกรรมหรือบริการเพื่อตอบสนองลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันทั้งภาษา วัฒนธรรมและเชื้อชาติ</li></ol>

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อเสนอแนะ
	<p>ในอนาคต ธุรกิจโรงแรมและที่พัก จะมีการเชื่อมโยงธุรกิจเพื่อคืนประโยชน์สู่สังคมเพิ่มมากขึ้น อาทิ การทำงานร่วมกับผู้ประกอบการท้องถิ่นขนาดเล็ก การเลือกใช้วัสดุและวัตถุดิบจากท้องถิ่น ซึ่งการพัฒนาธุรกิจจะดำเนินงานควบคู่ไปกับการพัฒนาชุมชน</p>
<p>ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว</p>	<p>คุณสมบัติสำคัญของการผลิตบัณฑิตเพื่อตอบโจทย์ผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยเฉพาะในธุรกิจนำเที่ยว ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักษะภาษาต่างประเทศ ที่จำเป็นต้องมีระดับความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศได้ในระดับดี โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเป็นพื้นฐาน</li> <li>2. จิตบริการ (Service Mind) เป็นคุณสมบัติสำคัญที่มีผลกระทบต่อการทำงานและการให้บริการนักท่องเที่ยว</li> <li>3. การมีปฏิภาณไหวพริบและความมีน้ำใจ จะช่วยให้บัณฑิตมีความก้าวหน้าในสายงานและสามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ</li> <li>4. ความมั่นใจในตนเอง ที่ไม่ใช่การอวดตา คือ การมีความมั่นใจ กล้าตัดสินใจบนข้อมูลที่ถูกต้อง มีความรอบคอบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง รับฟังความคิดเห็น ไม่เป็นน้ำเต็มแก้ว</li> <li>5. การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Work) บัณฑิตต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพราะในการทำงานในธุรกิจนำเที่ยว ลักษณะงานจำเป็นต้องมีการวางแผน ประสานงานร่วมกับส่วนงานอื่น ๆ การเข้าใจระบบการทำงานและการเข้าใจคนจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่มีผลกระทบต่อการทำงานในภาพรวม</li> </ol>

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อเสนอแนะ
<p>ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวโดยชุมชน</p>	<p>ผู้ประกอบการการท่องเที่ยวโดยชุมชน ส่วนใหญ่จะดำเนินการในลักษณะวิสาหกิจชุมชน เป็นการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวบนฐานทรัพยากรของชุมชน ทั้งด้านแหล่งท่องเที่ยว บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สถานที่พัก กิจกรรมการท่องเที่ยว ทั้งหมดจะอยู่บนฐานคิดสร้างประโยชน์เพื่อชุมชนเป็นหลัก การพัฒนาบัณฑิตเพื่อทำงานในสายงานการท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือลักษณะของผู้ประกอบธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อสังคมนั้น บัณฑิตจะต้องเป็นผู้มีความรู้และทักษะด้านการท่องเที่ยวและบริการ รวมทั้งต้องมีความรู้ความเข้าใจการประกอบธุรกิจเพื่อสังคมที่สามารถเชื่อมโยงการบริหารจัดการ กิจกรรมและผลประโยชน์ที่เหมาะสมและเป็นธรรมกับชุมชนท้องถิ่นผู้เป็นเจ้าของทรัพยากร ไปจนถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่นนั้น ๆ ได้</p> <p>จากประสบการณ์การเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการประกอบวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยววันนี้ สามารถสรุปลักษณะงานของบัณฑิตได้ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บัณฑิตในระดับปริญญาตรี ลักษณะงานที่ปฏิบัติจะมีความซับซ้อนน้อย มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานชัดเจน อยู่ใกล้ชิดชุมชนและนักท่องเที่ยว เช่น การนำเที่ยว การออกแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว การประสานงานกับชุมชนท้องถิ่นระหว่างการจัดกิจกรรม การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ประกอบกิจกรรม การให้บริการหรือการดูแลนักท่องเที่ยว ทักษะสำคัญที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในระดับนี้ ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร การประสานงาน การออกแบบกิจกรรม การให้บริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า บุคลิกภาพที่เหมาะสม และจิตบริการ</li> <li>2. บัณฑิตในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ลักษณะงานที่ปฏิบัติจะเป็นงานเชิงบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การบริหารงานบุคคล การพัฒนานโยบายร่วมกับท้องถิ่นทั้งภาคชุมชนและหน่วยงานภาครัฐ ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะ</li> </ol>

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อเสนอแนะ
	<p>ด้านการบริหารงานบุคคล ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการประกอบธุรกิจขั้นสูง และการพัฒนาเครือข่าย</p> <p>3. สิ่งสำคัญที่จะทำให้การประกอบธุรกิจท่องเที่ยวโดยชุมชนให้ประสบความสำเร็จได้นั้น คือการเข้าใจและรู้ว่า “ลูกค้าตัวจริง” ของธุรกิจคือใคร เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาธุรกิจได้อย่างถูกต้องและสามารถบรรลุเป้าหมายในภาพรวมของชุมชนร่วมกันได้</p>