



รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

Increasing Competency and Professional Skills in Tourism and Services
to Serve Employment Situation of Vocational Education
in Krabi and Phang-nga Provinces

โดย

เจ็ดฤดี ชินเวโรจน์

ธันวาคม 2561

สัญญาเลขที่ RDG5950122

รายงานฉบับสมบูรณ์

แผนงานวิจัย

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

Increasing Competency and Professional Skills in Tourism and Services
to Serve Employment Situation of Vocational Education
in Krabi and Phang-nga Provinces

โดย

นางเจตฤดี ชินเวโรจน์

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ชุดโครงการ

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

แผนงานวิจัย เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการ เพื่อรองรับภาวะการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา งานวิจัยในครั้งนี้เกิดขึ้นจากการต่อยอดงานวิจัยของ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ได้รับทุนมุ่งเป้าจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาแต่จะมุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวระดับถึงปัญหาที่สำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งสถานศึกษาอาชีวศึกษาได้ตระหนักและต้องการหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัยปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้ ผู้วิจัยจึงได้ร่วมกับผู้อำนวยการแผนงานวิจัย นางเจ็ดฤดี ชินเวโรจน์ ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาข้อเสนอแผนงานวิจัยภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยมุ่งเน้นการวิจัยเชิงบูรณาการและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ชัยพฤกษ์ เสรีรักษ์ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และ ดร.สุเทพ ชิตยวงษ์ เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการ และขอขอบคุณสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่ให้การสนับสนุนตลอดจนให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ศ.นพ.สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และรองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวดี โพชนุกูล รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย รวมไปถึงขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และผู้ทรงคุณวุฒิงานวิจัยที่ให้คำแนะนำและคอยประสานงานให้ทีมวิจัยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณศรีวิการ์ เมฆธวัชชัยกุล อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษา ฝ่ายต่างประเทศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ ที่เป็นทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและครูผู้

คอยชี้แนะแนวทางดี ๆ ให้กับผู้วิจัยเสมอมา รวมไปถึงรองศาสตราจารย์ ดร. พิสิฐ เมธา ภัทร ที่ปรึกษางานวิจัยที่เป็นครูผู้ถ่ายทอดความรู้ด้านการวิจัยให้กับผู้วิจัย และผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหน่วยประสานงานโครงการฯ ที่ประสานงานและช่วยเหลือนักวิจัยเป็นอย่างดีผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ก็เนื่องด้วยความร่วมมือจากสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า และวิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง รวมถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะประโยชน์ในด้านการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืน และขอยกความดีทั้งหมดให้กับบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ที่ได้สั่งสอนอบรมให้ความรู้กับผู้วิจัย

นางเจตฤดี ชินเวโรจน์
ธันวาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

แผนงานวิจัย

(ภาษาไทย)

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

(ภาษาอังกฤษ)

Increasing Competency and Professional Skills in Tourism and Services to Serve Employment Situation of Vocational Education in Krabi and Phang-nga Provinces

ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย

ชื่อ

นางเจตฤดี ชินเวโรจน์

หน่วยงานที่สังกัด

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

โทรศัพท์ 081585 8431070, 022815555 ต่อ 1512

E-mail

chinvaroj@hotmail.com

งบประมาณและระยะเวลาทำวิจัย

ได้รับงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 งบประมาณที่ได้รับ 3,000,000 บาท ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี 2 เดือนตั้งแต่เดือน 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2560

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในแต่ละปีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ปี 2557 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 1,172 พันล้านบาท จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งหมด 24.80 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) ในส่วนภาคใต้ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในภาคใต้รวมทั้งสิ้น 29.38 ล้านคน สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ทั้งสิ้น 362,353 ล้านบาท จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่า มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันสูงถึง 15.81 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ถึง 250,611.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.16 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคใต้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการ
ท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจาก
สถาบันการอาชีวศึกษาแต่มุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว
ระบุดึงปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่ง
สถาบันการอาชีวศึกษาได้ตระหนักและต้องการหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่
ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิง
ปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบัน
อาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัย
ดังกล่าว เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้
การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นในการค้นหาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ
ด้านการท่องเที่ยวและการบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่
และพังงาโดยโครงการย่อยที่ 1 มุ่งเน้นดำเนินการศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากร
ทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและ
บริการในสถานประกอบการ และโครงการย่อยที่ 2 การศึกษาศักยภาพของสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการ
ท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยโครงการย่อยที่ 3 มุ่งเน้นในการศึกษาศักยภาพของ
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนา
ทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการใน
สถานศึกษาอาชีวศึกษา

1.2.4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะ
วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัด
กระบี่และพังงา

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาโดยมีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่ประกอบไปด้วยครูผู้สอน ผู้เรียน และศิษย์เก่า และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาโดยมีระยะเวลาในการวิจัย 1 ปี

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ และพังงาและเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัยหลักและโครงการวิจัยย่อย มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1.4.1 คณะผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเพื่อชี้แจงโครงการวิจัยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานที่บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจจัดนำเที่ยวและ ธุรกิจอาหาร) ในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชุมกลุ่มย่อยในอนาคต โดยดำเนินการจัดประชุมในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

1.4.2 ผู้วิจัยพัฒนาแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา โดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทางด้านการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ แนวคิดการพัฒนาบุคลากรหรือทุนมนุษย์ และแนวคิดการพัฒนาหลักสูตร มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และพัฒนา รวมทั้งทำการวิเคราะห์ความพร้อมของสถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ในการที่จะเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา

1.4.3 เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ของทั้งสามด้าน (3 ชุดโครงการ) ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดยเชิญกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาร่วมระดมความคิดผ่านการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ และแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากร รวมทั้งหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนในสถานประกอบการ

1.4.4 ท้ายที่สุด เมื่อสิ้นสุดการสังเคราะห์โครงการย่อยทั้ง 3 ด้าน แผนวิจัยระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อศึกษาถึงเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัด และอุปสรรคในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ และพังงา

2. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

2.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาในแผนงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาศึกษาการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา และนำเสนอแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาโดย มีสรุปผลโดยภาพรวม ดังนี้

2.1.1 ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

จากผลการวิจัยพบว่าตำแหน่งงานที่มีความต้องการเปิดรับบุคลากรมากที่สุดส่วนใหญ่เป็นการเปิดรับในธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงาเนื่องจากธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นธุรกิจหลักที่รองรับการบริการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา และเป็นธุรกิจหลักที่ขับเคลื่อนอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบกับการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีการขยายตัวเพิ่มขึ้นจึงทำให้มีความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นตามไปด้วย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของการจ้างงานในจังหวัดกระบี่และพังงา คือ การที่จังหวัดกระบี่และพังงาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีภาวะการเติบโตและมูลค่าทางการท่องเที่ยวน้อยกว่าจังหวัดภูเก็ต ซึ่งรวมไปถึงค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ทำให้บุคลากรทางด้านโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงามีอัตราการเข้าออกสูง และโดยส่วนมากมีการย้ายไปทำงานที่จังหวัดภูเก็ต โดยสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงามีการจ้างพนักงานชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ และมีความต้องการพนักงานในตำแหน่งพนักงานบริการเป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกพนักงานมาก 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วยความมีวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กร ด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นด้านความอดทน ขยัน สุจริต ด้านทักษะในการสื่อสาร การนำเสนองาน และด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาบริการตามลำดับ

โดยสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีความเห็นด้านปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัครงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ประกอบไปด้วย “แรงงาน” ต้องมีการปรับตัว ด้านการพยายามเรียนรู้ และ

พัฒนาให้มีทักษะเกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มากเป็นอันดับที่ 1 คุณสมบัติผู้สมัครงานด้านพนักงานรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาคือ แต่ยังคงขาดประสบการณ์การทำงานมากที่สุด พนักงานรุ่นใหม่มักไม่อดทน ไม่สู้งานเมื่อเทียบกับรุ่นเก่า การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้บริหารระดับกลาง จะพิจารณาประสบการณ์ และความสามารถเป็นหลัก ปัจจุบันขาดแคลนและหาบุคลากรทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางได้ยากกว่าตำแหน่งอื่นๆ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่จบปริญญาตรีแต่มีคุณสมบัติด้านประสบการณ์ทำงาน ความขยันสู้งานเหมือนพนักงานที่จบจากสถาบันอาชีวศึกษา

2.1.2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมจากผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ผลการวิจัยพบว่าขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมโดยภาพรวมเกี่ยวข้องกับด้านการมีจิตสำนึกการบริการ รองลงมาคือ ความเป็นไทย และการทำงานตามสุขลักษณะที่เกี่ยวข้องทั้งความสะอาดและความปลอดภัย ซึ่งทั้ง 3 ด้านนี้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่บุคลากรทางการท่องเที่ยวต้องมีขีดความสามารถดังกล่าว รวมถึงต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในด้านนี้ให้สามารถบริการนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ต้องมีการเพิ่มเติมการพัฒนาขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถทั่วไปที่แตกต่างกันตามแผนกหรือส่วนงาน โดยแผนกงานที่ต้องเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ได้แก่ แผนกต้อนรับ และแผนกแม่บ้านนั้นต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการและคลี่คลายความขัดแย้งเนื่องจากมีโอกาสพบเจอสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งมากที่สุดทั้งกับเพื่อนร่วมงานและนักท่องเที่ยว รวมถึงปัญหาการร้องเรียน หรือตำหนิจากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากที่สุด การจัดการในส่วนนี้จึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ หรือเกิดปัญหาในระหว่างการใช้บริการในโรงแรมที่พัก พนักงานจะมีวิธีการแก้ไขปัญหายังไรเป็นขีดความสามารถที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา

นอกจากนี้ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการมองว่าขีดความสามารถทั่วไปที่พนักงานในโรงแรมที่พักต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการสื่อสารทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศและการสื่อสารกับคนอื่น ๆ เนื่องจากนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ของจังหวัดกระบี่และพังงาเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ ดังนั้น พนักงานแผนกต้อนรับและแผนกแม่บ้านต้องติดต่อประสานงานและให้บริการนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มากที่สุด ด้วยเหตุนี้พนักงานในแผนกแม่บ้านและแผนกต้อนรับจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาขีดความสามารถด้านภาษาทั้งการพูดและสนทนากับนักท่องเที่ยว รวมไปถึงการสื่อสารทางโทรศัพท์ด้วยภาษาต่างประเทศ ขณะที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในโรงแรมที่พักที่ทำงานในแผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ ได้แก่ การจัดเตรียมอาหารให้ถูกต้องตามกระบวนการและหลักการด้านสุขอนามัย มีเพียงในส่วนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage: F&B) ที่พนักงานต้องได้รับการ

พัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากต้องมีการติดต่อประสานงานกับนักท่องเที่ยวในระหว่าง การบริการ

ทั้งนี้ นอกเหนือจากขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการ ท่องเที่ยว แผนกรธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ด้านการประสานงาน รวมถึงการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับขีดความสามารถของพนักงานในแผนกต้อนรับและแผนกแม่บ้าน พนักงานในแผนกรธุรกิจนำเที่ยวและดำเนินการท่องเที่ยวต้องมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่ เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้น ขีดความสามารถหลักในสาขาการ ท่องเที่ยวจึงเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว การใส่ใจกับ ความปลอดภัยและสุขอนามัย เพราะการนำเที่ยวนั้นมีความเสี่ยงในการนำนักท่องเที่ยวออกไป ท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ หากมีการใส่ใจด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยและรู้แนวทางการ ปฏิบัติจะทำให้พนักงานสามารถที่จะบริหารจัดการได้ นอกจากนี้ ขีดความสามารถหลักของบุคลากร ในสาขาการท่องเที่ยว คือ การแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพราะต้องมีการให้บริการกับ นักท่องเที่ยวทั้งในด้านข้อมูล และเกร็ดความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการนำเที่ยว และการสร้าง ประสบการณ์ ความเพลิดเพลินใจให้กับนักท่องเที่ยว และด้วยการทำงานที่ไม่ได้อยู่นิ่ง ต้องเดินทาง ตลอดเวลา บุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวต้องอยู่ง่าย ทานง่าย นั่นคือ ต้องมีขีดความสามารถในการ ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม ในสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ และที่สำคัญ ต้องมีความขยันและอดทนในการทำงาน

โดยผลการวิจัยในส่วนของขีดความสามารถทั่วไป (Generic Competencies) ตามความ คิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรแผนกรธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ซึ่งมี ขีดความสามารถทั่วไปร่วมกันเนื่องจากต้องมีการทำงานและให้บริการกับนักท่องเที่ยว ทำให้มีโอกาส สูงที่จะเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงพอใจ และต้องการการช่วยเหลือ หรือแก้ไขสถานการณ์ และ ในบางครั้งอาจจะเกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานที่ได้รับภาวะกดดันจากงาน หรือปัญหาอื่น ด้วยเหตุนี้ พนักงานในสาขาการท่องเที่ยวจึงต้องมีความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งใน สถานการณ์ต่าง ๆ และในขณะเดียวกันต้องสามารถนำเสนอสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว หรือ ต้องเป็นนักขายมืออาชีพที่สามารถวางแผนและจัดการธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนขีดความสามารถ ทางด้านการบริหารธุรกิจและสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางการบริหารธุรกิจได้ โดยต้อง สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปได้

ทั้งนี้ในด้านความพร้อมต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักนั้น ในมุมมองของครูพบว่า ด้าน ความร่วมมือกับสถานประกอบการและด้านผู้เรียนมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากที่สุด แต่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องพัฒนาด้านวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้าน เกณฑ์มาตรฐานตามหลักสูตรวิชาชีพ รวมถึงการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 และการบริหารจัดการ เพราะผลการวิจัยพบว่า ด้านวิชาการมีความพร้อมเป็นอันดับสุดท้ายตาม มุมมองของครูผู้สอน และเป็นส่วนสำคัญ เนื่องจากเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาขีดความสามารถของ บุคลากรโดยตรงในส่วนของหลักสูตรและการควบคุมมาตรฐานหลักสูตรโดยในมุมมองของผู้เรียน และศิษย์เก่าพบว่า ด้านการบริหารทั่วไปมีความพร้อมต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักมากที่สุดใน

ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านผู้เรียนและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้ายในระดับปานกลาง ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้เรียนและศิษย์เก่ามีความเชื่อมั่นต่อความพร้อมของการบริหารทั่วไปของสถาบันอาชีวศึกษา แต่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับด้านผู้เรียนจะสอดคล้องกับมุมมองของครูที่ต้องพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสามารถดำเนินการได้ภายใต้โครงการต่าง ๆ ได้แก่ โครงการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาโครงการจัดทำแผนรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษา โครงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการจัดการศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โครงการพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวโครงการพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูล จัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และสื่อประกอบการเรียน โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และมุมพักผ่อนภายในสถานศึกษาโครงการห้องปฏิบัติการทางภาษาพร้อมครุภัณฑ์ และโครงการสำรวจข้อมูลตำแหน่งงานในสถานประกอบการ

2.1.3 การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

ผลการวิจัยในโครงการย่อยที่ 2 ดำเนินการศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกออกได้ระดับงาน ได้แก่ ระดับผู้บริหารที่รวมถึงทั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ โดยในระดับผู้บริหารนั้น ทักษะวิชาชีพที่สำคัญหลัก ๆ ประกอบไปด้วยทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อภาระหน้าที่การเป็นผู้บริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่รวมไปถึงการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การจูงใจและประเมินผลการดำเนินงาน รวมไปถึงทักษะด้านการวางแผนการผลิต การจัดการด้านงบประมาณ ถ้าเป็นผู้บริหารในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจะมีทักษะด้านการขายและการตลาด และการใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหรือกล่าวได้ว่างานในระดับบริหารจะมีความเกี่ยวข้องกับทักษะด้านการวางแผน การบริหารจัดการที่นำกลยุทธ์ขององค์กรมาขับเคลื่อนในเชิงนโยบายและบริหารจัดการผ่านหัวหน้างานไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับงานในระดับหัวหน้างาน(Supervisor) เป็นงานในลักษณะของการเป็นสื่อกลางระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการ โดยเป็นการดำเนินการในด้านการควบคุม กำกับติดตาม และตรวจสอบให้บุคลากรดำเนินการได้ตามมาตรฐาน โดยรับนโยบายจากผู้บริหารนำไปเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานในด้านของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ระดับหัวหน้างาน ได้แก่ ทักษะด้านการสอนงาน ทักษะด้านการจัดการการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อาทิ การจัดตารางการทำงานของพนักงาน การจูงใจ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น และหากเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ทักษะวิชาชีพที่สำคัญจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งในส่วนของงานระดับปฏิบัติการจะมีทักษะวิชาชีพตามตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตามตำแหน่งงานให้มีความสามารถและทักษะในการดำเนินงานตามกรอบวิชาชีพอย่าง

ชำนาญและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานมีความสำคัญในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการบริการให้กับนักท่องเที่ยว

ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในระดับน้อย คือ มีแหล่งฝึกงานในบางประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานและมีแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 นอกจากนี้ยังรวมถึงความพร้อมน้อยในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียน ด้านทักษะวิชาชีพขณะที่ในด้านวิชาการจะเกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านวิชาชีพ และการบริหารจัดการด้านครูผู้สอน

ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพระดับมากทุกด้าน โดยมีความพร้อมในด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือความพร้อม ด้านวิชาการและความพร้อมด้านผู้เรียน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในเบื้องต้น สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมค่อนข้างมากต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ทั้งนี้ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาควรเร่งพัฒนาในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพด้านการมีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน และด้านการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2.1.4 แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

ในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงานั้น งานที่สำคัญอันดับแรก คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะผู้บริหารและครูผู้สอนต่อความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ และแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพเพื่อนำไปสู่การจ้างงานในอนาคต ซึ่งความเข้าใจและการมุ่งเป้าหมายในทิศทางเดียวกันจะก่อให้เกิดผลในการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องให้ความสำคัญกับการนำผลวิจัยในส่วนของขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย อาทิ ด้านภาษาต่างประเทศ การทำงานเป็นทีม การจัดการความขัดแย้ง ทักษะที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน เป็นต้น มาเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาหลักสูตร

อย่างไรก็ตาม การให้ความสำคัญกับเนื้อหาหลักสูตรเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเท่านั้น แต่ต้องอาศัยการพัฒนาในองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย อาทิ ด้านครูผู้สอนและด้านวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้เรียน และด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในต่างประเทศ เพราะการดำเนินการในส่วนเหล่านี้ต้องอาศัยงบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินงาน และต้องอาศัยการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในต่างประเทศที่ต้องวิเคราะห์ถึงความต้องการและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการปฏิบัติงานในต่างประเทศ การวางแผนในการคัดเลือกคนและการพัฒนาเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การปฏิบัติงานในต่างประเทศ ดังนั้น การดำเนินงานควรมีการกำหนดเป้าหมายระยะยาวและดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยเป็นความเสี่ยงที่ทำให้เป้าหมายในการดำเนินการนี้ไม่ประสบผล

2.2 ข้อเสนอแนะ

ในแผนงานวิจัยเรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

2.2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและครูผู้สอนต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงกระบวนการพัฒนาการเรียนรู้ตามโมเดล KSAO เนื่องจากความรู้ความเข้าใจของผู้ที่เกี่ยวข้องจะนำไปสู่การพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง

2.2.2 ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านคุณวุฒิ และจำนวนครูผู้สอนมีผลสำคัญต่อความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต่อการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ดังนั้น งานเร่งด่วนในช่วง 3 ปีแรกคือ การวางแผนด้านอัตรากำลังโดยการพยากรณ์ล่วงหน้าถึงจำนวนครูผู้สอนที่มีคุณวุฒิตรงตามข้อกำหนดในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า และวางแผนในการรับหรือสรรหาหรือแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณวุฒิและจำนวนที่เพียงพอต่อการ

2.2.3 เนื่องจากสิ่งที่มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นครูผู้สอน ผู้เรียน และศิษย์เก่าสอดคล้องกันในประเด็นของการประเมินผลหลักสูตร ดังนั้น ในการดำเนินการบริหารจัดการหลักสูตรควรมีการประเมินผลในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะดำเนินการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการจะสามารถแก้ไขปัญหา ปรับปรุง รวมทั้งเสริมประเด็นที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่การบริหารจัดการการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการประเมินผลควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลเพื่อให้ผู้บริหารหลักสูตรจะสามารถพัฒนาหรือเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่

2.2.4 ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตรควรจัดกิจกรรมเสริมในด้านการสร้างทัศนคติและมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสถานประกอบการด้วยการเชิญนักธุรกิจและผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมาบรรยายให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ทั้งเพิ่มพูนความรู้และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้และการพัฒนาผู้เรียนเนื่องจากในแต่ละสถานประกอบการจะมีหลักสูตรหลักของแต่ละสถานประกอบการ แต่สิ่งที่สำคัญคือ สถานศึกษาอาชีวศึกษาต้องเตรียมพร้อมบุคลากรในด้านความพร้อมต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

2.2.5 เนื่องจากเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาบุคลากรคือ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการมีทุนมนุษย์ที่มีความเป็นเลิศ ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาอาชีวศึกษาควรกำหนดให้มีตัวแทนผู้ประกอบการเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการหลักสูตร เพื่อให้คณะกรรมการที่เป็นตัวแทนจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการได้ร่วมกำหนดทิศทางในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการให้คำแนะนำ และแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมต่อการทำงานในสถานประกอบการ

3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยที่มุ่งเน้นในการศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาศึกษาการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา และนำเสนอแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาซึ่งผลการวิจัยทำให้ได้แนวทางการพัฒนาหลักสูตรที่จะเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับปริญญาตรีที่จะช่วยแก้ไขปัญหาเชิงนโยบายและการปฏิบัติเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานในจังหวัดกระบี่และพังงา รวมไปถึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเมืองท่องเที่ยวอื่น ๆ ด้วย

4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

แผนงานวิจัยนี้ มีการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยโดยผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อนำไปเป็นหลักสูตรในระดับปริญญาตรีและผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยนี้ไปนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อไป และขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงการต่อยอดเพื่อดำเนินการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีของประเทศไทยต่อไป

Abstract

Head of Project JerdrudeeChinvaroj
Email chinvaroj@hotmail.com
Duration 1July 2016 – 31August 2017

This study aimed to study the employment situation and personnel requirements in tourism and services of Krabi and Phang Nga, to study the core competency development of staffs in tourism and services in colleges under Office of Vocational Education in Krabi and PhangNga provinces, to study the professional skill development of staffs in tourism and services in colleges under Office of Vocational Education in Krabi and Phang Nga provinces, and demonstrate guidelines in curriculum for increasing competency and professional skills in tourism and services in order to support employments for vocational students in Krabi and Phang Nga. In synthesizing the results, this study conducted the meeting with stakeholders in order to examine data and specify development guidelines.

The findings show that accommodation sector is the tourism and service businesses in Krabi and Phang Nga which need mostly new staffs. The labors' qualifications are skills and competency to finish their jobs within the uncertainly situations, effectively. Moreover, tourism businesses also require staffs who have high learning intention and are continuing learning people. However, the problem of employment situation in Krabi and Phang Nga is the tolerance of new generation staffs toward hard work and also pressures from work. In recruiting the middle management, businesses tend to make decision from experience and competences. This project also explores the core competency of tourism and service staffs. The findings show that service mind, Thainess, and hygiene and safety are an important core competency of tourism and service staffs. In teachers, alumni, and students' perspective, vocational school in Krabi and Phang Nga are ready to develop tourism and service staffs. It is correspondent with professional skills which are different depending on their positions, and the vocational schools in Krabi and Phang Nga are ready to develop professional skills.

The guidelines for increasing core competency and professional skills to support employment situations of vocational level in Krabi and Phang Nga are 1) increasing the perception and understanding to top managements in order to develop clearly strategy, and 2) developing facilities to support the development of learning environment.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ค
บทคัดย่อ	ฐ
Abstract	ท
สารบัญ	ณ
สารบัญภาพ	ด
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญ และที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
วิธีการดำเนินการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
พื้นที่วิจัย	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	6
นิยามศัพท์	6
แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 2 ข้อค้นพบจากงานวิจัย	11
ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ- ในจังหวัดกระบี่และพังงา	11
การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ- ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา	24
การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการใน- สถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา	33
แนวทางในการบริหารหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้าน- การท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัด- กระบี่และพังงา	50
บทที่ 3 สรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะ	55
สรุปภาพรวมการวิจัย	55
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	60
การใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	61
บรรณานุกรม	68

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
ภาคผนวก 1 รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยและการพัฒนาหลักสูตร	71
ภาคผนวก 2 รูปภาพการประชุมกลุ่มย่อยและการพัฒนาหลักสูตร	81
ภาคผนวก 3 หลักสูตรที่เป็นผลผลิตจากงานวิจัย	94
ภาคผนวก 4 การใช้ประโยชน์จากงานวิจัย	95
ตาราง output ของแผนงานวิจัย	99
ประวัติผู้วิจัย	100

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
3.1	การพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสาขาวิชาพาณิชยกรรมและบริการ ฐานวิทยาศาสตร์ (เทคโนโลยีการท่องเที่ยว) ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยี ฐานวิทยาศาสตร์	71
3.2	การนำเสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการการอาชีวศึกษาด้านหลักสูตรอาชีวศึกษา และมาตรฐานคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยและมีการเจริญเติบโตขยายตัวสูง มีบทบาทที่สำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ช่วยกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่ชนบท มีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุน ในแต่ละปีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ในปี 2557 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 1,172 พันล้านบาทจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งหมด 24.80 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) โดยรายได้ดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการชดเชยการขาดดุลการค้าของสินค้าส่งออกไทย และยังมีบทบาทสำคัญช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้เร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆโดยในส่วนของภาคใต้ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557 มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในภาคใต้รวมทั้งสิ้น 29.38 ล้านคน เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 13.97 ล้านคน และนักท่องเที่ยวชาวไทย 15.41 ล้านคน และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ทั้งสิ้น 362,353 ล้านบาท โดย 107,747 ล้านบาทมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีมูลค่าทั้งสิ้น 254,606 ล้านบาท

กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้หรือชายฝั่งทะเลอันดามัน ประกอบด้วย 6จังหวัด คือ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ สตูลและตรัง โดยลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ประกอบด้วยผืนแผ่นดินและเกาะต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งนับเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีจุดขายทางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศและมีชื่อเสียงระดับโลกที่มีจุดขายด้านการท่องเที่ยว คือ หาดทราย ชายทะเล หมู่เกาะ และการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น ดำน้ำ ปีนผา เป็นต้น มีฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีศักยภาพสูง โดยเฉพาะทรัพยากรการท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงติดอันดับโลก จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่า มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันสูงถึง 15.81 ล้านคน เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย 6.87 ล้านคน และนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 8.94 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ถึง 250,611.01ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.16 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคใต้ โดยมูลค่าจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศสูงถึงร้อยละ 74.46 ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในภาคใต้

ประเทศสมาชิกอาเซียน ได้ลงนามในข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA) และได้มีการจัดทำ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งเป็นสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มสาขา Front Office, Housekeeping, Food Production, Food and Beverage, Travel Agencies และ Tour Operation ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร 32 ตำแหน่งงานเพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพและรับรองคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน และได้มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในประเทศสมาชิกอาเซียน

โดยศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ได้รับทุนมุ่งเป้าจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาแต่จะมุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวระบุมุ่งถึงปัญหาที่สำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งสถานศึกษาอาชีวศึกษาได้ตระหนักและต้องการหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสภามคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัยปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเป็นการต่อยอดงานวิจัยในปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาซึ่งเป็นผู้ผลิตกำลังคนให้สถานประกอบการเป็นจำนวนมากได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยวในวิชาชีพให้มีมาตรฐานและสมรรถนะพร้อมเข้าสู่การแข่งขันโดยใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียน นักศึกษา และครูผู้สอนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดจนยกระดับทักษะการปฏิบัติการและการสื่อสารของนักเรียนนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โดยโครงการย่อยที่ 1 ดำเนินการศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานประกอบการ โครงการย่อยที่

2 จึงมุ่งเน้นในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และโครงการย่อยที่ 3 มุ่งเน้นในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

แผนงานวิจัยเรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

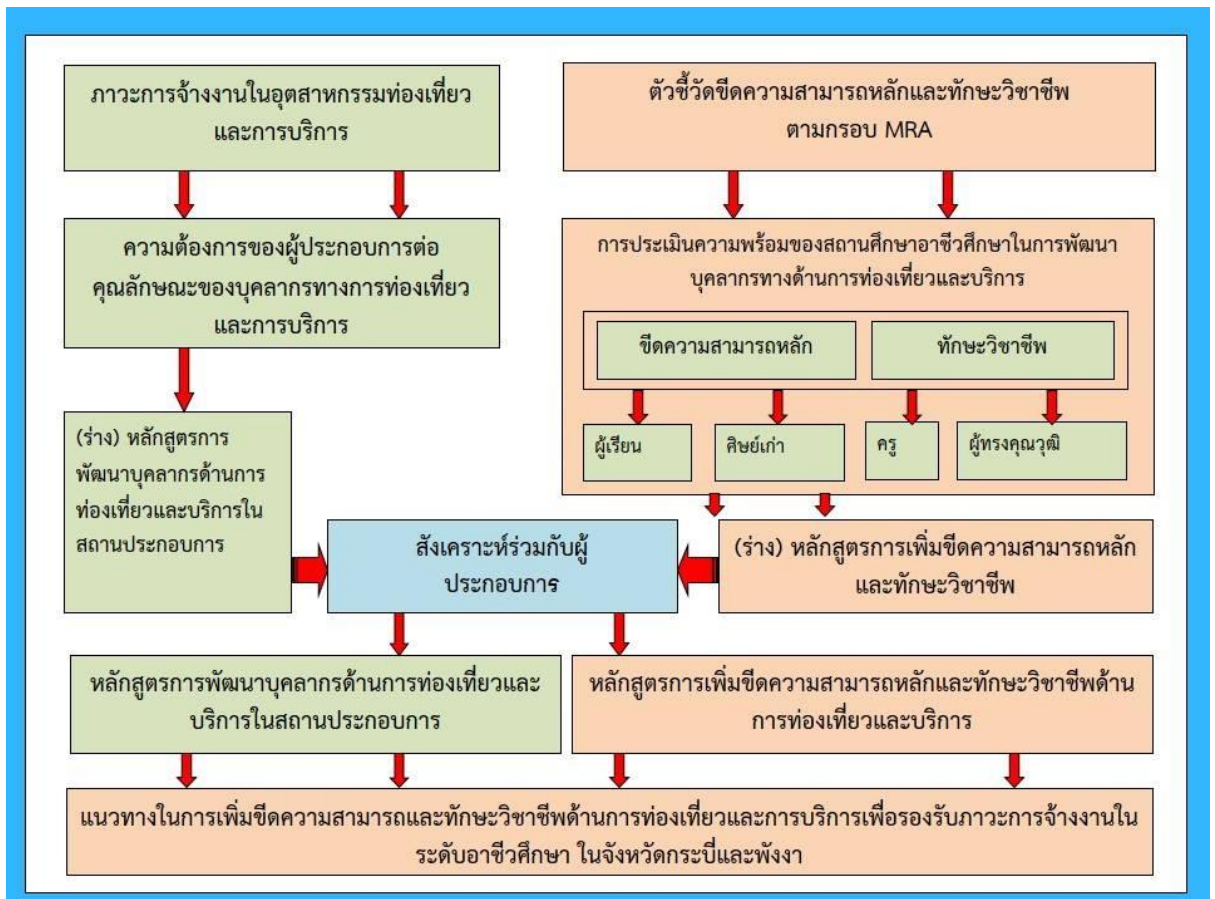
1.2.2 เพื่อศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

1.2.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

1.2.4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แผนงานวิจัยเรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงามีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา กรณีศึกษา จังหวัดกระบี่ และพังงาและเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัยหลักและโครงการวิจัยย่อย มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1.4.1 คณะผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเพื่อชี้แจงโครงการวิจัยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานที่บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว (ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจจันทน์เที่ยวและ ธุรกิจอาหาร) ในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชุมกลุ่มย่อยในอนาคต โดยดำเนินการจัดประชุมในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

1.4.2 ผู้วิจัยพัฒนาแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา โดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทางด้านการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ แนวคิดการพัฒนาบุคลากรหรือทุนมนุษย์ และแนวคิดการพัฒนาหลักสูตร มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และพัฒนา รวมทั้งทำการวิเคราะห์ความพร้อมของ

สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ในการที่จะเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา

1.4.3 เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ของทั้งสามด้าน (3 ชุดโครงการ) ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดยเชิญกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาร่วมระดมความคิดผ่านการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ และแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากร รวมทั้งหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนในสถานประกอบการ

1.4.4 ท้ายที่สุด เมื่อสิ้นสุดการสังเคราะห์โครงการย่อยทั้ง 3 ด้าน แผนวิจัยระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อศึกษาถึงเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัด และอุปสรรคในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา วิทยาลัยการศึกษ จังหวัดกระบี่ และพังงา

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.5.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.6 พื้นที่วิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ

ในแผนการวิจัย เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา มีประโยชน์ที่ได้รับของแผนงานวิจัย ดังนี้

1.7.1 ทราบจุดแข็ง จุดอ่อนและความพร้อมในด้านต่างๆ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.7.2 เพื่อพัฒนาความพร้อมของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

1.7.3 นำผลการศึกษามาพัฒนาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาของประเทศไทย

1.7.4 เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอแนวทางในการพัฒนาครู พัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพทางด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

1.8 นิยามศัพท์

ความสามารถหลักของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง มาตรฐานสมรรถนะสำหรับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะประจำสายงานหรือสมรรถนะตามหน้าที่

ทักษะวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำความรู้ทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา ไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพภายใต้สภาพแวดล้อมทางวิชาชีพ

ภาวะการจ้างงาน หมายถึงความต้องการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาในการรับผู้สำเร็จการศึกษาเข้าทำงานในองค์กรของตนทั้งด้านจำนวนและคุณภาพ

ระดับอาชีวศึกษา หมายถึง ระดับคุณวุฒิการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และปริญญาตรีสายปฏิบัติการหรือสายเทคโนโลยี

1.9 แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยว โดยมุ่งเน้นในการศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของธุรกิจท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า ในการศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวนั้น อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพอันเนื่องมาจากฤดูกาลทางการท่องเที่ยวของจังหวัดกระบี่ที่มีเพียง 6 เดือน ทำให้ผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ไม่สามารถจ้างพนักงานได้ตลอดทั้งปี หรือหากจ้างได้ตลอดทั้งปีในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว ก็จะมีการจ่ายค่าแรงหรือค่าตอบแทนลดลง ด้วยเหตุนี้ แรงงานในภาคท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่จึงมีการโยกย้ายไปทำงานในเมืองท่องเที่ยวอื่น อาทิ ภูเก็ต หรือเกาะสมุย

นอกจากนี้ปัญหาที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ปัญหาด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่สูงนักทำให้แรงงานในภาคท่องเที่ยวที่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ย้ายไปทำงานที่อื่น ประกอบกับปัญหาเรื่องทัศนคติในการทำงานที่คนภาคใต้จะมองว่าการทำงานบริการเป็นงานที่มีเกียรติน้อยกว่าเป็นข้าราชการ ซึ่งส่งผลต่อค่านิยมการจบปริญญาตรีที่ทำให้ผู้ที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพจากสถาบันอาชีวศึกษาต่าง ๆ ในจังหวัดกระบี่ต้องการที่จะเรียนต่อให้จบระดับปริญญาตรีและต้องการภาระงานที่สอดคล้องกับระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ เนื่องจากความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรในภาคใต้ ทำให้มีโอกาสในการสร้างรายได้จากอาชีพอื่น เช่น อาชีพเกษตรกรปลูกยางพาราหรือปาล์มน้ำมัน หรือสวนผลไม้ ดังนั้น คนกลุ่มนี้จึงไม่ต้องพึ่งพารายได้จากการท่องเที่ยว และพร้อมที่จะออกจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเข้าสู่อุตสาหกรรมการเกษตรแทนที่

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2556) ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อม รองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน:ระนองพังงาภูเก็ตกระบี่และตรัง” ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการบินมีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันมากคือการศึกษาต่อและการพัฒนาตนเองสำหรับอนาคตควรจะเป็นการพัฒนาตนเองและการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอนเป็นในลักษณะเดียวกันในส่วนของช่องว่างการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญธุรกิจโรงแรม เป็นรูปแบบทัศนศึกษาส่วนธุรกิจการบินเป็นรูปแบบการใช้สถานการณ์จำลองสมรรถนะ ในภาพรวมของธุรกิจบริการ พบว่า ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะการจดห้องพักและปูเตียง คุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับธุรกิจโรงแรมในอนาคต ควร มีความโดดเด่นในความรู้ การท่องเที่ยว

ทักษะภาษาอังกฤษ และ คุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ช่องว่าง สมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้ สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา

สำหรับธุรกิจการบินในปัจจุบันโดดเด่นในความรู้การจราจรทางอากาศ ทักษะภาษาอังกฤษ และ คุณลักษณะส่วนบุคคลมีการแต่งกายที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจการบินในอนาคตควรมีความโดดเด่น ในความรู้ผลิตภัณฑ์และบริการ ทักษะการจราจรทางอากาศ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ และความยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญประกอบด้วย ความรู้ผลิตภัณฑ์ และการบริการ ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความอดทนอดกลั้น

ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐควรเตรียมความพร้อมโดยบูรณาการความร่วมมือกับภาคธุรกิจเอกชนในเรื่องภาษาและการสื่อสารจิตใจในการให้บริการการทำงานข้ามวัฒนธรรม สุขภาพและความปลอดภัย โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอด้วยวิธีการที่หลากหลายและเหมาะสมกับแต่ละบุคคลใช้วิทยาการที่มีความถนัดเฉพาะทางการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ได้คุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและรองรับประชาคมอาเซียน

ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์ (2555) ทำการศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานแผนกอาหาร และเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานครจากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มรวมทั้งสิ้น510คนโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ F-test ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานคุณลักษณะ ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน

ฉัฐษรณกัญจนศิลาพันธ์ (2551) ศึกษาเรื่อง“แนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม:กรณีศึกษาโรงแรมระดับ3ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืนโดยใช้หลักความต้องการการพัฒนาตนเองของบุคลากรโรงแรมระดับ ปฏิบัติการแผนกบริการส่วนหน้าแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มและแผนกแม่บ้าน/งานบริการส่วนห้องพักในโรงแรมระดับ3ดาว ร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารและหัวหน้างานเป็นตัวกำหนดทิศทาง และนำมาตรฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย:มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม4ด้าน ได้แก่1)มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรม3)มาตรฐานด้าน ความรู้ความสามารถทั่วไปและ4)มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทาง ในการศึกษาผลการวิจัยพบว่าบุคลากรต้องการการพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุดดังนี้1)มาตรฐานด้านบุคลิกภาพได้แก่การมีกิจกรรมายาทที่สุขภาพเรียบร้อยการพูดสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจนมีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการ

ทำงานและการวางตัวอย่างเหมาะสมถูกต้องตามกาลเทศะ2) มาตรฐานด้านคุณธรรมจริยธรรมได้แก่ มีความอดทนอดกลั้นควบคุมอารมณ์ได้ดีปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัยส่วน สิ่งที่สำคัญยิ่งต่องานบริการคือการมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการ พัฒนาและส่งเสริมไม่มากพอซึ่งเป็นสิ่งที่ยังต้องการควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง3)มาตรฐาน ด้านความรู้ ความสามารถทั่วไปได้แก่การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิ พื้นฐานคุ้มครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายสถานประกอบการที่พักรวมและกฎหมายที่ เกี่ยวข้องและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ4)มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้าน ภาษาและการสื่อสารได้แก่ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากภาษาอังกฤษได้ อย่างน้อย1ภาษาความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและความสามารถในการใช้ภาษาท่าทาง (BodyLanguage)ส่วนการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเองด้านความรู้และทักษะเฉพาะ ตำแหน่ง จำแนกตามกลุ่มงานหลักพบว่า1)แผนกบริการสวนหน้าควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ด้านความรู้มากที่สุดได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องส่วนด้านทักษะได้แก่ การใช้ ภาษาต่างประเทศอื่น ๆ2)แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ด้านความรู้มากที่สุดได้แก่ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมส่วนด้านทักษะได้แก่ การใช้ ภาษาอังกฤษและ3)แผนกแม่บ้านและงานบริการส่วนห้องพักรวมด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ด้านความรู้มากที่สุด ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมส่วนด้านทักษะได้แก่ การแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้า

วสันต์ กานต์วรรณรัตน์ ประเมินคุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของ โรงแรมบูธิครณศึกษาโรงแรมเชียงใหม่แมนชั่นเพื่อสำรวจความคิดเห็นและประเมินคุณภาพการบริการ ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมบูธิครณศึกษา โรงแรมเชียงใหม่แมนชั่น ผู้วิจัยรวบรวม ข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 25 คน ประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ พนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าและผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์ แบบตัวต่อตัว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าอยู่ในเกณฑ์ดีโดยเรียงลำดับ คือ 1) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) การตกแต่ง อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ที่เป็นเอกลักษณ์สะดุดตา 2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีการให้ข้อมูลด้าน บริการที่ถูกต้องแม่นยำและมีเอกสาร 3) ด้านการตอบสนองที่รวดเร็วและทันท่วงที (Responsiveness) พนักงานให้บริการทันทีเมื่อมีการร้องขอและติดตามการจองห้องพักของ นักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง 4) ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม และมั่นใจในความปลอดภัยของโรงแรม และ 5) ด้านความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) พนักงานมีความตั้งใจให้บริการและเอาใจใส่นักท่องเที่ยวพิการ เด็ก และคนชราเป็นอย่างดี

ยุพวรรณ นังคลาภิวัฒน์. (2557) การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวไทยเพื่อ รองรับการแข่งขันประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้าง ความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่นผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักรวมจำเป็นต้องได้รับเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่น ๆที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือ

ผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น ไม่ควรวิตกมากเกินไป เพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น ดังนั้น ไทยควรเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่ – เก่า ตั้งสถาบันอุดมศึกษา และอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วม พัฒนาหลักสูตร ชูจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน พัฒนาให้ถูกกลุ่ม ทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา อย่างไรก็ตามมาตรการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังไม่มีชัดเจน อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวไทยได้

บทที่ 2

ข้อค้นพบจากงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา วิทยาลัย จังหวัดกระบี่ และพังงาซึ่งแผนงานวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการวิจัยย่อยที่ 1 ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา โครงการวิจัยย่อยที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา และโครงการวิจัยย่อยที่ 3 การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา และผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย ดังนี้

2.1 ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2.2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

2.3 การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

2.4 แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

2.1 ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ผลการวิจัยเรื่องภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา (2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับภาวะการจ้างงาน และความต้องการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้ (1) วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) ด้วยวิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจ้างงานและคุณลักษณะผู้สำเร็จการศึกษาด้านอาชีวศึกษาที่ต้องการ เพื่อเป็นจัดทำแนวทางการพัฒนานักศึกษาอาชีวศึกษา และ (2) วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการหรือผู้บริหารธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาอีกด้วยแบบสอบถาม โดยสามารถสรุปข้อค้นพบจากงานวิจัย ได้ดังนี้

2.1.1 ภาวะการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาพบว่า สถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ และพังงา ส่วนใหญ่เปิดทำการมาแล้วเป็นระยะเวลา 1-5 ปี มีจำนวนพนักงาน 1-50 คน มีสัญชาติไทย อยู่ในช่วงอายุ 25-30 ปี และมีสัดส่วนของวุฒิการศึกษาของพนักงานในสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดรองลงมาคืออาชีวศึกษา โดยสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา และมีจำนวนแผนก 6 - 10 แผนกมากที่สุด

2.1.1.1 จำนวนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาโดยสามารถจำแนกพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาตามแผนก ได้แก่แผนกต้อนรับ (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) และแผนกช่าง/ซ่อมบำรุงพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงาไม่มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาทำงานในแผนกดังกล่าวข้างต้น อย่างไรก็ตาม บางสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงามีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษา ทำงานในตำแหน่งดังกล่าวข้างต้น และสามารถจัดอันดับได้ ดังนี้

อันดับที่ 1 แผนกช่าง/ซ่อมบำรุงมีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 1 คน

อันดับที่ 2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 3 คน

อันดับที่ 3 แผนกต้อนรับ (Front Office) มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 3 คน

อันดับที่ 4 แผนกอาหาร (Food Production) มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 2 คน

อันดับที่ 5 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำนวน 3 คน

2.1.1.2 ปัจจัยในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวการให้ความสำคัญกับปัจจัยในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยภาพรวมให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญ ได้ดังนี้

ที่สุด

อันดับที่ 1 ด้านความมีวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรมาก

อันดับที่ 2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น

อันดับที่ 3 ด้านความอดทน ขยัน สู้งาน

อันดับที่ 4 ด้านทักษะในการสื่อสาร การนำเสนองาน

อันดับที่ 5 บุคลิกภาพและจิตวิทยาบริการ

อันดับที่ 6 ปฏิญาณไหวพริบในการแก้ไขปัญหา

อันดับที่ 7 ประสิทธิภาพการทำงาน

อันดับที่ 8 ทักษะคิดเชิงบวกในการทำงาน

อันดับที่ 9 เกรดเฉลี่ย

อันดับที่ 10 วุฒิการศึกษาตรงตามตำแหน่งงาน

2.1.1.3 สถิติการผ่านขั้นตอนการทดลองงานของพนักงานจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถิติการผ่านขั้นตอนการทดลองงานของพนักงานจากสถาบันอาชีวศึกษาของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา สามารถจัดอันดับได้ดังนี้

อันดับที่ 1 ผ่าน (จำนวนมากกว่าร้อยละ 60)

อันดับที่ 2 ผ่านมากกว่าร้อยละ 80

อันดับที่ 3 สถานประกอบการไม่มีกระบวนการทดลองงาน

อันดับที่ 4 ผ่านในสัดส่วนน้อยกว่า ร้อยละ 50

อันดับที่ 5 ร้อยละ 50 ที่ผ่านการทดลองงาน

2.1.1.4 จำนวนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา ส่วนใหญ่ไม่มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับผู้บริหาร (Managerial level development) ระดับปฏิบัติการ (Operative level development) ระดับหัวหน้างาน (Supervisory level development) อย่างไรก็ตาม บางสถานประกอบการที่มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับผู้บริหาร ระดับปฏิบัติการ จำนวน 2 คน และระดับหัวหน้างานจำนวน 1 คน

2.1.1.5 คุณสมบัติผู้สมัครงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา มีความเห็นด้านปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัครงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถจัดอันดับ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 “แรงงาน” ต้องมีการปรับตัว ด้านการพยายามเรียนรู้ และพัฒนาให้มีทักษะเกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่

อันดับที่ 2 คุณสมบัติผู้สมัครงานด้านพนักงานรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาคือ แต่
ยังขาดประสบการณ์การทำงานมากที่สุด

อันดับที่ 3 พนักงานรุ่นใหม่มักไม่อดทน ไม่สู้งานเมื่อเทียบกับรุ่นเก่า

อันดับที่ 4 การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้บริหารระดับกลาง จะพิจารณาประสบการณ์
และความสามารถเป็นหลัก ปัจจุบันขาดแคลนและหาบุคลากรทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง
ได้ยากกว่าตำแหน่งอื่นๆ

อันดับที่ 5 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่จบปริญญาตรีแต่มีคุณสมบัติ
ด้านประสบการณ์ทำงาน ความขยันสู้งานเหมือนพนักงานที่จบจากสถาบันอาชีวศึกษา

อันดับที่ 6 พนักงานปริญญาตรีแม้วุฒิสูงกว่าแต่ทักษะการทำงานจริงและ
ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าพนักงานจากอาชีวศึกษา

อันดับที่ 7 พนักงานรุ่นใหม่มีโอกาสเติบโตและก้าวหน้าในสายงานเร็วกว่าพนักงาน
รุ่นเก่าซึ่งมีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าต้องใช้ประสบการณ์การทำงานนานหลายปีเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่ง
ผู้บริหาร

อันดับที่ 8 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีความรู้ มีคุณวุฒิอย่าง
พนักงานที่จบปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยเป็นหลัก

อันดับที่ 9 ปัจจุบันมีการลดขนาดกำลังคนเพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย

อันดับที่ 10 องค์กรมีแนวโน้มจะใช้ระบบการจ้างงานชั่วคราว หรือเป็นการทำงาน
แบบเหมาช่วง (Subcontract) เข้ามาแทนที่

2.1.2 ความต้องการของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและ การบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

ในการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยว
และการบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยมีการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยพบ
ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่ ดังนี้

2.1.2.1 ความต้องการจ้างงานนักศึกษาอาชีวศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านการ
ท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่ต้องการจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษามากกว่าระดับ
อุดมศึกษา เนื่องจากเห็นว่า (1) มีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ไม่ต้องสอนงานมาก
(2) มีความรู้และทักษะ ตรงตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่องค์กรต้องการ (3) ค่าตอบแทนไม่สูงมาก
นัก (4) สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ผู้ประกอบการบางแห่งเห็นว่า (4)
ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ไม่เลื่องงานดั่งนั้น สถานประกอบการ
หลายแห่งจึงรับนักศึกษาอาชีวศึกษาที่มาฝึกงานเข้าทำงานเป็นพนักงานขององค์กรรวมทั้งไปรับ
สมัครที่สถาบันการศึกษาอีกด้วยซึ่งตำแหน่งงานระดับอาชีวศึกษาที่ผู้ประกอบการต้องการ ได้แก่ ช่าง
เครื่องกล ช่างเทคนิค พนักงานดูแลห้องพัก ผู้ช่วยพ่อครัว พนักงานขนส่ง (ขับรถหรือขับเรือ)

2.1.2.2 คุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการบริการที่ผู้ประกอบการ
ต้องการเมื่อวิเคราะห์สมรรถนะบุคลากรที่ผู้ประกอบการต้องการ ซึ่งประกอบด้วยความรู้ ทักษะ
ความสามารถ และคุณสมบัติอื่น ๆ แล้ว พบว่ามีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ความรู้ (Knowledge) ของนักศึกษาอาชีวศึกษาที่สถานประกอบการต้องการพบว่า ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ต้องการบุคลากรที่มีความรู้หลายด้าน เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ หรือทำงานทดแทนกันได้เมื่อพนักงานคนใดคนหนึ่งหยุดงานหรือลาออกไป เพราะงานด้านท่องเที่ยวเป็นงานด้านบริการที่ต้องให้บริการลูกค้าตลอดเวลา ไม่มีวันหยุด และจากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการที่เข้าประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่านักศึกษาระดับอาชีวศึกษาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนมีความรู้ระดับปานกลางแต่ผู้ประกอบการต้องการให้มีความรู้ในระดับมาก ซึ่งผู้ประกอบการรับรู้ว่าบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความรู้พื้นฐานในงานที่รับผิดชอบระดับปานกลาง ส่วนความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการในงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ประกอบการก็รับรู้ว่ามียุอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน แต่ผู้ประกอบการต้องการให้บุคลากรมีความรู้ในระดับสูงทั้งความรู้พื้นฐานในงานที่รับผิดชอบ และความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการในงานที่ปฏิบัติ

ทักษะ (Skills) พบว่า ผู้ประกอบการต้องการบุคลากรที่มีทักษะ ดังต่อไปนี้

- ทักษะที่หลากหลายหรือสามารถทำงานได้หลายหน้าที่มากกว่าบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญเฉพาะด้าน

- ทักษะภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลสำหรับสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติ

- ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สาม เช่น ภาษาจีน รัสเซีย มาเลเซีย หรือภาษาอื่น ๆ ในกลุ่มประเทศอาเซียน เนื่องจากมีนักท่องเที่ยวจากชาวจีน ชาวรัสเซีย และนักท่องเที่ยวจากประเทศอาเซียนเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่มากขึ้น และนักท่องเที่ยวเหล่านี้มักสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ได้และจะประทับใจมากหากสื่อสารด้วยภาษาประเทศของเขา

- ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผู้ประกอบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงต้องการบุคลากรที่มีทักษะเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เพื่อสามารถเรียนรู้และมีทักษะการใช้เทคโนโลยีขององค์กรได้รวดเร็วขึ้น

- มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อนเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว โดยต้องการให้พนักงานระดับปริญญาตรีมีประสบการณ์การทำงานมากกว่าพนักงานระดับอาชีวศึกษา

เมื่อรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการที่เข้าประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีทักษะการสื่อสารภาษาไทยให้ชัดเจน เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากที่สุด โดยรับรู้ว่าบุคลากรมีทักษะการสื่อสารภาษาไทยระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนประสบการณ์การทำงานและการจัดการงานเอกสารและธุรการ รวมทั้งการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าพนักงานยังมีทักษะในระดับที่น้อย ซึ่งผู้ประกอบการมีความต้องการทักษะเหล่านี้ระดับมาก ในส่วนของการสื่อสารภาษาอังกฤษขั้น

พื้นฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่ามีพนักงานมีทักษะด้านนี้น้อย ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานในระดับมาก เช่นเดียวกับภาษาต่างประเทศอื่น ๆ นอกเหนือจากภาษาอังกฤษ ผู้ตอบแบบสอบถามก็ต้องการให้พนักงานมีทักษะนี้ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาจีน แต่รับรู้ว่ามีพนักงานมีทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ระดับน้อยที่สุด ส่วนทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ว่าคุณลักษณะด้านการท่องเที่ยวและบริการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ในระดับปานกลางแต่ผู้ประกอบการยังต้องการให้พนักงานมีทักษะด้านนี้ในระดับมาก

ความสามารถ (Ability) ผู้ประกอบการเห็นว่านักศึกษาในระดับอาชีวศึกษามีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว จากการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง ซึ่งผู้ประกอบการเห็นว่า มีประโยชน์และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการเป็นอย่างยิ่ง จึงเห็นว่านักศึกษาควรมีการฝึกงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อเรียนรู้งานหลายด้าน และเป็นโอกาสที่นักศึกษาจะได้รับการคัดเลือกเป็นพนักงานขององค์กรที่ไปฝึกปฏิบัติงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ไปฝึกงานยังต่างประเทศเพื่อมีประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิม แต่ยังมีปัญหาในเรื่องนักศึกษาขาดแรงจูงใจในการฝึกงาน และ ระยะเวลาฝึกงานตรงกับช่วงที่โรงแรมมีผู้มาใช้บริการน้อย (Low Season) จึงมิได้เรียนรู้งานได้มากนัก นอกจากนี้ผู้ประกอบการเห็นว่า ควรมีความสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดีและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานได้ เมื่อรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานจากผู้ประกอบการที่เข้าประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 14 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และต้องการความสามารถจากนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนแตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความสามารถระดับมากที่สุด ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในรูปของการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ปฏิบัติงานด้วยความสะอาด เรียบร้อย ตามหลักสุขอนามัยในการทำงานและปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย แต่รับรู้ว่าคุณลักษณะมีความสามารถดังกล่าวข้างต้น ระดับปานกลางเท่านั้น

คุณสมบัติอื่น ๆ (Others) พบว่า ผู้ประกอบให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ทักษะ (Attitude) ของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยต้องมีทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) ต่องานบริการ เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะ และการมีความสามารถเพิ่มสูงขึ้น โดยผู้ประกอบการพบว่าสาเหตุที่นักศึกษาอาชีวศึกษา ด้านการท่องเที่ยวและบริการเมื่อเข้ามาทำงานและลาออกไปประกอบอาชีพอื่น หรือศึกษาต่อระดับที่สูงขึ้นเพราะเห็นว่างานบริการเป็นงานหนัก มีความกดดันสูง ดังนั้นผู้ประกอบการเห็นว่านักศึกษาอาชีวศึกษา ควรมีความผูกพันต่องานไม่คิดเปลี่ยนงาน รวมทั้งมีความผูกพันต่อองค์การต้องการทำงานกับองค์กรในระยะยาว

- บุคลิกภาพ (Personality) ซึ่งบุคลิกภาพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่ผู้ประกอบการต้องการมีหลายประการได้แก่ 1) การเปิดเผย (Extraversion) กล้าแสดงออก ชอบเข้าสังคม โดยผู้ประกอบการเห็นว่าหากมีบุคลิกกล้าแสดงออกจะทำให้มีความมั่นใจในตนเอง การเรียนรู้อย่างรวดเร็ว เกิดทักษะในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีภาวะผู้นำ 2) มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Conscientiousness) มีความขยัน อดทน รับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเอง ตรงต่อเวลา เคารพกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งผู้ประกอบการพบว่านักศึกษาที่มีความรับผิดชอบน้อย ชอบทำงานง่าย ๆ 3) มีอารมณ์มั่นคง (Emotional Stability) ผู้ประกอบการเห็นว่านักศึกษาระดับ ปวช. ยังมีวุฒิภาวะน้อย มีความวิตกกังวลในปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน รวมทั้งวิตกกังวลต่อปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้น 4) ความน่าเชื่อถือไว้วาง (Agreeableness) โดยมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีจิตสาธารณะ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ 5) เปิดรับสิ่งใหม่ (Openness to Experience) ควรแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในงาน และมีการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล

- อื่นๆ ได้แก่ มารยาทสังคม วัฒนธรรมและความเป็นไทย เนื่องจากสถานประกอบการบางแห่งมุ่งเน้นวัฒนธรรมไทยและความเป็นไทยในการให้บริการแก่ชาวต่างชาติ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นเข้าใจวัฒนธรรมและความเป็นไทยอย่างลึกซึ้ง โดยแสดงออกอย่างเป็นกลมกลืนทั้งจากภายในและภายนอก

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ประกอบการที่เข้าประชุมกลุ่มย่อย จำนวน 14 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้และต้องการคุณลักษณะอื่น ๆ จากนักศึกษาระดับ อาชีวศึกษาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนแตกต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแก่คุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วย บุคลิกภาพ ทักษะคิด และคุณลักษณะอื่น ๆ ของพนักงาน โดยต้องการให้พนักงานมีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับมากที่สุด ยกเว้นการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ผู้ประกอบการมีความต้องการระดับมาก ขณะเดียวกันก็รู้ว่าพนักงานมีบุคลิกภาพดังต่อไปนี้ในระดับน้อย การแสวงหรือค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องาน การคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานที่ปฏิบัติ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก

การจัดการ (Management) เป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเตรียมความพร้อมแก่พนักงานสำหรับความก้าวหน้าในอนาคต โดยผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานระดับปริญญาตรีที่มีคุณลักษณะด้านการจัดการในระดับมากที่สุดและต้องการให้พนักงานระดับอาชีวศึกษามีคุณลักษณะดังกล่าวในระดับมาก ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การประสานงาน 3) ภาวะผู้นำ แต่คุณลักษณะด้านการจัดการที่ผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานทั้งระดับปริญญาตรีและระดับอาชีวศึกษามีในระดับมากที่สุดคือ ความมั่นใจ กล้าแสดงออก และการตัดสินใจ

2.1.3 แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับภาวะการจ้างงาน และความต้องการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ

เมื่อศึกษาภาวะการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่ และพังงาและศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาแล้ว สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรเป็น 2 แนวทาง ได้แก่

2.1.3.1 แนวทางการพัฒนาบุคลากรก่อนเข้าทำงานในสถานประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการพนักงานระดับอาชีวศึกษาเข้าทำงานเนื่องจากมีความรู้และทักษะตรงตามหน้าที่ที่องค์กรต้องการและมีทักษะในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีไม่ต้องสอนงานมาก นอกจากนี้ยังมีความขยัน อดทนสูง แต่ยังขาดความมั่นใจในตนเอง ไม่กล้าแสดงออก และขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ จึงเสนอแนวทางสำหรับสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ดังนี้

1) สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาควรให้ความรู้และฝึกให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่สถานประกอบการต้องการ โดยบรรจุในหลักสูตรการเรียนการสอน รวมทั้งจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่ต้องการ เช่น กิจกรรมกลุ่ม โครงการ หรือรายงานกลุ่ม ในสถาบันการศึกษาด้วย มากกว่าการสอนในห้องเรียนเท่านั้น เพื่อฝึกให้นักศึกษาทำงานร่วมกันเป็นทีม สร้างความมั่นใจในตนเองเมื่อนำเสนอรายงานกลุ่มหรือโครงการ

2) สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาควรให้นักศึกษาศึกษาดูงานในสถานประกอบการก่อนการฝึกงานจริง หรือ เชิญผู้ประกอบการมาให้ความรู้แก่นักศึกษา เช่น เป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้กับผู้ที่มีประสบการณ์ตรงเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เข้าใจรูปแบบการทำงานจริง ได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกับผู้ประกอบการ

3) สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาควรจัดให้นักศึกษาฝึกงานในองค์กรต่าง ๆ มากขึ้นกว่าที่ดำเนินการอยู่ โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และ มากกว่า 1 ครั้ง ควรให้นักศึกษาได้ฝึกงานในโรงแรมหลายระดับ เช่น ระดับ 3 ดาว ระดับ 4 ดาว และ ระดับ 5 ดาว รวมทั้งมีการฝึกงานในต่างประเทศด้วยเพื่อให้นักศึกษามีประสบการณ์ที่หลากหลายในบริบทที่แตกต่างกัน มีความรู้และทักษะด้านการให้บริการจากสถานประกอบการหลายแห่ง และการได้ฝึกงานในต่างประเทศทำให้นักศึกษามีโอกาสทำงานในสถานที่ที่มีวัฒนธรรมแตกต่างจากประเทศไทย และมีโอกาสฝึกการใช้ภาษาต่างประเทศมากยิ่งขึ้น

ซึ่งการฝึกงานในองค์กรที่มีความหลากหลายทั้งในและต่างประเทศจะทำให้ให้นักศึกษามีประสบการณ์มากขึ้น สร้างความมั่นใจในตนเอง และมีทักษะภาษาต่างประเทศมากขึ้น

4) สถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาควรมีหลักสูตรที่นักศึกษาระดับปวส. สามารถสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งลักษณะของหลักสูตรควรมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติงาน เช่น เมื่อสำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาแล้วไปปฏิบัติงานในสถานประกอบการแล้วสามารถสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีได้ เนื่องจากพนักงานระดับอาชีวศึกษามักลาออกเพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาตรีซึ่งเป็นสาขาอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและไปทำงานด้านอื่น ๆ

หากสถาบันการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาจัดให้มีหลักสูตรระดับปริญญาตรีแก่นักศึกษาระดับอาชีวศึกษาแล้ว จะทำให้นักศึกษาอาชีวศึกษาได้ศึกษาสาขาเดิมอย่างต่อเนื่อง มีความรู้และทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างแท้จริง สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่ต้องการพนักงานที่มีทั้งความรู้และประสบการณ์การทำงานอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาแล้วปฏิบัติงานในสถานประกอบการแล้วสามารถศึกษาต่อและสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีได้ จะทำให้นักงงานมีความผูกพันกับองค์กรไม่ลาออกจากองค์กรเพื่อศึกษาต่อในสาขา ๆ ดังที่เคยเป็นปรากฏการณ์ในอดีต ซึ่งทำให้สถานประกอบการไม่ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ไปจากองค์กร

2.1.3.2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรหลังเข้าทำงานในสถานประกอบการ เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่มีคุณวุฒิระดับปริญญาตรี แต่มีประสบการณ์ ทักษะ การทำงานรวมทั้งมีคุณสมบัติขั้นสูงงานเหมือนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษา ขณะเดียวกันพนักงานรุ่นเก่าที่มีวุฒิการศึกษาน้อยกว่าต้องใช้ประสบการณ์การทำงานหลายปีเพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารระดับกลางซึ่งพิจารณาจากประสบการณ์และความสามารถเป็นสำคัญ ซึ่งธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในปัจจุบันขาดแคลนและหาบุคลากรทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางได้ยากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อให้พนักงานระดับอาชีวศึกษาที่ปฏิบัติงานในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการมีคุณลักษณะตามที่ต้องการและมีคุณลักษณะเทียบเท่าพนักงานระดับปริญญาตรีและมีโอกาสก้าวหน้าเช่นเดียวกับพนักงานระดับปริญญาตรี ผู้ประกอบการควรดำเนินการดังต่อไปนี้

จัดฝึกอบรมระยะสั้น แก่พนักงานในสถานประกอบการแก่พนักงานระดับอาชีวศึกษา เพื่อกำจัดช่องว่างของสมรรถนะ หรือเพื่อให้พนักงานมีคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการต้องการและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์แก่พนักงานอีกด้วย ผู้ประกอบการจำนวนมากต้องการให้พนักงานมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับงาน ก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ทันสมัย และรวดเร็ว เพื่อองค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นพนักงานต้องมีความรู้และทักษะสูงเข้ามารับผิดชอบปฏิบัติงาน เพื่อปิดช่องว่างคุณลักษณะที่องค์กรต้องการกับคุณลักษณะที่พนักงานมีอยู่ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญต่อการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบเพื่อปิดช่องว่างระหว่างคุณลักษณะที่พนักงานมีและคุณลักษณะที่องค์กรต้องการ ซึ่งการฝึกอบรมก็เป็นวิธีการหนึ่งเพื่อพัฒนาพนักงานในสถานประกอบการ

จากการรวบรวมข้อมูลคุณลักษณะที่ต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และจังหวัดพังงาสามารถเสนอหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาสมรรถนะพนักงานธุรกิจท่องเที่ยวและบริการระดับอาชีวศึกษาตามได้ดังนี้

1) การบริการอย่างเป็นเลิศ เนื่องจากรวบรวมข้อมูลพบว่าผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานมีความสามารถให้บริการแก่ลูกค้าในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24) ดังนั้นพนักงานควรได้รับการเพิ่มทักษะด้านการให้บริการ โดยพนักงานควรมีความเข้าใจเกี่ยวกับ ประเด็นต่างๆ ดังนี้

1.1) กลยุทธ์องค์การเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน เนื่องจากองค์การทุกแห่งต้องกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาย่อมมีคู่แข่งจำนวนมาก เมื่อองค์การกำหนดกลยุทธ์แล้ว ต้องสื่อสารให้พนักงานในองค์การได้รับทราบอย่างทั่วถึง การฝึกอบรมในครั้งนี้นี้จึงเป็นการสื่อสารกลยุทธ์องค์การให้พนักงานได้รับทราบได้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้พนักงานได้รับทราบและนำกลยุทธ์ไปดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ

1.2) การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ เนื่องจากสภาพแวดล้อมขององค์การธุรกิจทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การมีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การทุกแห่งจำเป็นต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมดังกล่าว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงจากภายนอกองค์การ เช่น เศรษฐกิจ สังคม ลักษณะทางประชากร นโยบายรัฐบาล กฎหมายข้อบังคับต่างๆ ซึ่งมีผลกระทบอย่างมากต่อธุรกิจการบริการ ดังนั้นควรจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจอย่างแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

1.3) การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Oriented) โดยมุ่งเน้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของลูกค้าที่มีต่อองค์การ เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้ใช้บริการจากสถานประกอบการ องค์การจำเป็นต้องสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการซ้ำ รวมทั้งบอกต่อแก่บุคคลอื่น ซึ่งมีผลต่อรายได้และผลกำไรต่อองค์การ ดังนั้นพนักงานต้องให้ความสำคัญหรือมุ่งเน้นลูกค้า คำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อ ของลูกค้า นอกจากการมุ่งเน้นลูกค้าภายนอกแล้ว ยังต้องคำนึงถึงลูกค้าภายในอีกด้วย คือ พนักงานในองค์การที่รับงานต่อจากเราเพื่อนำไปดำเนินการต่อไป

1.4) แนวคิดด้านการบริการ (Service Concept) ประกอบด้วย ลักษณะของงานบริการที่แตกต่างจากสินค้า เนื่องจากความไม่มีตัวตน (Intangibility) ไม่สามารถแบ่งแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) และ ไม่แน่นอน (Variability) องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานบริการ กระบวนการหรือวิธีการให้บริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจและการวัดความพึงพอใจ

1.5) คุณลักษณะของคุณภาพการบริการ (Service Quality Attribute) ได้แก่ ความสำคัญ ความหมาย แนวคิดของคุณภาพการให้บริการ การพิจารณาและวัดคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ เป็นต้นรวมทั้งคุณค่าของงานบริการที่สะท้อนกลับจากการรับรู้ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2) การพัฒนาบุคลิกภาพ เป็นคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการมีความต้องการในระดับมากที่สุด เนื่องจาก บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นที่ปรากฏให้เห็นโดยทั่วไปแก่บุคคลภายนอก เป็นลักษณะที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่แสดงออกมา อันเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะภายในของบุคคลนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น ลักษณะและพฤติกรรมภายนอกที่มองเห็นได้ เช่น รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะตน ที่ไม่เหมือนใคร เช่น การพูด การเดิน และลักษณะนิสัยภายในตัวบุคคล เช่น ความคิด ทัศนคติ ค่านิยม เซอร์วิเชียว แรงจูงใจ เป็นต้น นักจิตวิทยาเห็นว่าสิ่งที่อยู่ภายใน

ตัวบุคคล ส่งผลต่อพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลนั้นแสดงออกมา ดังนั้นจึงควรอบรมบุคลิกภาพทั้งภายนอกและภายใน เนื่องจากทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งบุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

2.1) การแต่งกาย โดยฝึกอบรม การวิเคราะห์คุณลักษณะเฉพาะของบุคคล การแต่งกายเพื่อเสริมบุคลิกภาพ การปรับปรุงท่วงท่า การเดิน ยืน นั่ง ให้ดูคล่องตัว เพื่อช่วยส่งเสริมให้มีบุคลิกภาพที่ดีขึ้น การแต่งหน้าและทำผมเพื่อช่วยแก้ไขข้อบกพร่องของผิวหนัง โครงสร้างรูปร่าง รวมทั้งเสริมจุดเด่นบนใบหน้าให้ดูน่าสนใจ เทคนิควิธีการแต่งหน้าและทำผมเพื่อเสริมสร้างให้ตนเองมีความสุข มั่นใจ โดดเด่น และเป็นที่น่าสนใจต่อผู้พบเห็น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความมั่นใจในตนเอง แก่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น

2.2) มารยาทไทยและมารยาทสากล เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการส่วนหนึ่งต้องการให้พนักงานคงเอกลักษณ์ความเป็นไทย พนักงานจึงควรเรียนรู้ถึงมารยาทไทยเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าชาวต่างชาติ ที่เดินทางมาจากทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งมารยาทการทำความเคารพแบบไทย รวมทั้งควรปฏิบัติตามมารยาทสากลได้อย่างถูกต้องด้วย ได้แก่ มารยาทพื้นฐานทางสังคม

2.3) จริยธรรมในการทำงาน เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานมีความซื่อสัตย์ น่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจได้ มีระเบียบวินัย และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เป็นอย่างดีในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.2) องค์กรจึงควรฝึกอบรมจริยธรรมในการทำงานแก่พนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจการตัดสินใจด้านจริยธรรมมากยิ่งขึ้น มีความพร้อมและให้ความร่วมมือโดยใช้จริยธรรมสำหรับปฏิบัติงานประจำวัน นอกจากนี้กระตุ้นให้พนักงานประพฤติปฏิบัติในทางที่ถูกแล้ว ยังทำให้พนักงานได้เห็นถึงปัญหาของการกระทำที่ผิดจริยธรรมว่าได้รับผลอย่างไรบ้าง

2.4) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นประเด็นที่ผู้ประกอบการมีความต้องการให้พนักงานของตนมีคุณลักษณะในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ดังนั้นองค์กรต้องทำให้พนักงานมีทัศนคติต่อในทางบวก (Positive Self - Concept) ซึ่งจะส่งผลต่อความภาคภูมิใจในตัวเอง (Self - Esteem) ของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบสูง มีความซื่อสัตย์ และมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง นอกจากนี้ควรฝึกอบรมให้พนักงานมีความเชื่อในอำนาจการควบคุม (Locus of Control) ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นเช่นความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงาน มาจากตนเอง (Internal Locus of Control) มากกว่าอำนาจจากภายนอกเช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในตนเอง (Self-motivated) สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ มีส่วนร่วมในงานและกิจกรรมขององค์กร และแก้ไขปัญหาที่ยากและซับซ้อนได้ มุ่งผลสำเร็จและมีโอกาสเป็นผู้นำสูง

3) การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวและบริการต้องการให้พนักงานบริหารเวลาได้อย่างเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ดังนั้นจึงควร จัดฝึกอบรมการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยฝึกให้พนักงานตั้งเป้าหมายในการทำงานของตนเองและการบริหารตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป้าหมายในการทำงานต้องมีความชัดเจน (Specific) ควรกำหนดเป็นตัวเลขเชิงปริมาณที่สามารถวัดได้ (Measurable) อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง (Realistic) ซึ่งสามารถบรรลุได้ (Attainable) โดยต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้แน่นอน (Timely)

พนักงานในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานโรงแรม พนักงานเห็นว่า เป็นงานที่หนัก มีวันหยุดพักผ่อนน้อย รวมทั้งไม่ได้หยุดงานในวันหยุดในเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งมีลูกค้ามา ใช้บริการจำนวนมาก การสร้างความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน ด้วย Work Life Balance จึงเป็น สิ่งสำคัญ เพื่อให้พนักงานสามารถบริหารเวลาของตนเองอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ จัดสรรแบ่งเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี แก่ตนเอง ครอบครัว งานและ องค์กร โดยกำหนดเวลาในการดำเนินชีวิตในสัดส่วนที่เหมาะสมและสมดุลซึ่งกันและกัน เพราะการ สร้างความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน จะก่อให้เกิดความสุขในการดำรงชีวิตและประสบ ความสำเร็จในการทำงานอย่างสอดคล้องกัน

4) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ประกอบการให้พนักงานมีทักษะด้าน การสื่อสาร โดยสามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.26) รวมทั้งสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.08) ดังนั้นพนักงานต้องมึ ความสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจสิ่งที่ตนเองพูดหรือเขียน และพนักงานสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสาร โดยสร้าง ทักษะการฟัง ได้แก่ ฟังเนื้อหาเพื่อให้รู้ว่าผู้พูดพูดเรื่องใด เนื้อหาเป็นอย่างไร การจับ ใจความสำคัญของเนื้อเรื่อง การฟังเพื่อสังเกตความรู้สึกนึกคิดของผู้พูด เช่น กริยา น้ำเสียง สีหน้า และท่าทาง การสื่อสารเพื่อให้คู่สนทนาสบายใจ ทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารกับบุคคลอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ลูกค้า การรายงานหรือการพูดในที่ประชุม หรือการโน้มน้าวใจและการทำให้ ผู้อื่นเชื่อถือในข้อมูลของตน การใช้คำอย่างเหมาะสมถูกกาลเทศะ ทักษะในการเขียนนอกจากสะกด คำได้อย่างถูกต้องตามหลักไวยากรณ์แล้ว จะต้องสามารถเรียบเรียงข้อมูลได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล น่าเชื่อถือ เข้าใจได้ง่ายอีกด้วย

5) การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการให้ พนักงานสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ และ การตัดสินใจแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27) ซึ่งเทคนิคการ ตัดสินใจจึงมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงาน ด้วยการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ประเมินผลที่ จะเกิดขึ้นหากไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหา การเลือกใช้เทคนิคหรือวิธีการตัดสินใจที่เหมาะสม รวดเร็ว และทันเวลา โดยกำหนดทางเลือกสำหรับการตัดสินใจหลายทางเลือกและวิเคราะห์ทางเลือก เหล่านั้น ว่ามีความเป็นไปได้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ จะเกิดผลกระทบมากน้อย เพียงใด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจหรือไม่ แล้วดำเนินการตัดสินใจ โดยติดตามผลการตัดสินใจหรือ วิธีการแก้ปัญหาที่เลือกไปดำเนินการนั้น ๆ ว่าสามารถแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ การตัดสินใจในครั้งต่อไป นอกจากนี้พนักงานควรเรียนรู้วิธีการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำอีกด้วย

6) มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย มาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างถูก สุขอนามัยและ มาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย เนื่องจากผู้ประกอบการต้องการให้พนักงาน ในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการมีการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและถูกสุขอนามัยในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.2) จึงควรมีการฝึกอบรมมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้พนักงานเกิดทักษะเมื่อ ปฏิบัติงานจริง ซึ่งการอบรมนอกจากการบรรยายเนื้อหาเพื่อทบทวนความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและ ความปลอดภัยในการทำงานแล้ว ยังมีการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบอันตรายและความเสี่ยง

ในสถานที่ปฏิบัติงาน การรายงานผลการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุง ตลอดจนการถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

7) การสร้างทีมงานสู่ความสำเร็จ ถึงแม้ผู้ประกอบการเห็นว่าการทำงานเป็นทีมเป็นคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานระดับปริญญาตรีที่มีคุณลักษณะนี้ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) อย่างไรก็ตามการทำงานในองค์กรทุกแห่งจะต้องทำงานประสานงาน ร่วมกันในพนักงานทุกระดับ การทำงานเป็นทีมจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญแก่พนักงานทุกคนในองค์กร เพราะการทำงานเป็นทีมจะทำให้พนักงานทำงานได้ถูกต้องและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ฝึกการควบคุมอารมณ์ทำให้มีการปรับตัวเข้าหากันได้เป็นอย่างดี สมาชิกในทีมมีความผูกพันกันสูง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขององค์กร รวมทั้งทำให้ผลงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นเนื้อหาการฝึกอบรมจึงควรประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายร่วมกันของทีมงาน การสื่อสารและการประสานงานในทีมงาน การจัดการความขัดแย้งและสร้างความไว้วางใจต่อกัน การเพิ่มผลผลิตของทีมงาน และกิจกรรม Walk Rally เพื่อสร้างทีมงาน ทั้งนี้การสร้างการทีมงานยังรวมถึง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พนักงานนอกจากต้องรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบแล้ว ยังต้องให้ความช่วยเหลือองค์กรของตนอีกด้วยโดยให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับองค์กร โดยพนักงานตัดสินใจดำเนินการด้วยความสมัครใจ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน จงรักภักดีต่อองค์กร กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีแก่บุคคลภายนอก ทำในสิ่งที่ดีกว่าภาระงานในหน้าที่เพื่อช่วยเหลือองค์กร เช่น ประหยัดพลังงานขององค์กร ตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์ภายในสำนักงาน ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานในการส่วนตัว ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร มีความอดทนต่อปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุทิศตนในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

8) การพัฒนาทักษะการบริหาร เนื่องจากในสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และโรงแรมผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษามักปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานกันเป็นส่วนใหญ่ ถึงแม้มีประสบการณ์ในการทำงานมานานแต่มีโอกาสขึ้นสู่ตำแหน่งผู้บริหารในองค์กร น้อยกว่าพนักงานระดับปริญญาตรี เป็นเหตุให้พนักงานระดับอาชีวศึกษาลาออกไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรีเป็นจำนวนมากหรือออกจากองค์กรเพื่อไปทำงานที่มีความก้าวหน้ามากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นว่าพนักงานระดับอาชีวศึกษามีคุณลักษณะด้านการบริหารน้อยกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้นเพื่อเตรียมความพร้อมให้พนักงานระดับอาชีวศึกษาให้มีทักษะการบริหารเพื่อเป็นหัวหน้างานในอนาคต ประกอบด้วย ทักษะเกี่ยวกับการคิด (Conceptual Skills) สามารถคิดวิเคราะห์หามองเห็นภาพรวมและความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ในองค์กร แก้ไขปัญหาขององค์กร ทักษะเกี่ยวกับคน (Human Skills) โดยเข้าใจและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี โน้มน้าว จูงใจและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และ ทักษะเกี่ยวกับงาน (Technical Skills) ให้มีความสามารถและเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย

8.1) วางแผน (Planning) เพื่อกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในอนาคต พร้อมกับวิธีการเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

8.2) จัดองค์การ (Organizing) โดยระบุนำที่ความรับผิดชอบ จัดกลุ่มงาน จัดสรรทรัพยากร และจัดระบบการทำงานเพื่อให้คนทำงานร่วมกันอย่างประสพผลสำเร็จการจัดองค์การยังรวมถึงการจัดทรัพยากรมนุษย์อีกด้วย เช่น การวางแผนกำลังคน การสรรหาและคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น

8.3) การนำ (Leading) เป็นการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การ กระตือรือร้น ทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ของตนเองและองค์การ ได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถมีอิทธิพลต่อคนอื่นหรือกระตุ้นบุคคลอื่นให้ทำงานจนประสพความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายด้วยความเต็มใจ และการจูงใจ (Motivation) ชักนำโน้มน้าวให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมไปในทิศทางที่องค์การต้องการ เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

8.4) ควบคุม (Controlling) เพื่อติดตามตรวจสอบการทำงานและความก้าวหน้า ให้รู้ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ จะได้แก้ไขให้ถูกต้อง

2.2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

2.2.1 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการใน จังหวัดกระบี่และพังงา

ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัด กระบี่และพังงา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA ประกอบด้วย สาขาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่งและสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ขีดความสามารถหลักของ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สามารถสรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

2.2.1.1 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาวิชาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้านแผนกอาหารและแผนก อาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.75 และสามารถจัดอันดับระดับความต้องการสมรรถนะหลัก (Core Competencies)ของบุคลากรสาขาวิชาการโรงแรม ได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ
- อันดับที่ 2 มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- อันดับที่ 3 ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย
- อันดับที่ 4 ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
- อันดับที่ 5 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
- อันดับที่ 6 ชยันและอดทน

อันดับที่ 7 ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับที่ 8 รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

2.2.1.2 ผลการศึกษาระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาวิชาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยมีดังนี้

แผนกต้อนรับ พบว่า สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรแผนกต้อนรับประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับพนักงานต้อนรับพนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาข้อสามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

อันดับที่ 2 พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง

อันดับที่ 3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน

อันดับที่ 4 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับที่ 5 เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

แผนกแม่บ้าน พบว่า สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ประกอบด้วยตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพักรับพนักงานซักรีด และพนักงานดูแลห้องพักรับ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อสามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง

อันดับที่ 2 สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน

อันดับที่ 3 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับที่ 4 ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ

อันดับที่ 5 ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ

แผนกอาหาร พบว่าสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรแผนกอาหาร ประกอบด้วยตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัวพ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหารพ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน พ่อครัวงานขนมปัง และพ่อครัวงานเนื้อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อสามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร

อันดับที่ 2 นำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร

อันดับที่ 3 รับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว

อันดับที่ 4 รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว

อันดับที่ 5 เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาวิชาการโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่มผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่มหัวหน้าพนักงานบริการผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาข้อ สามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
- อันดับที่ 2 พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม
- อันดับที่ 3 สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้
- อันดับที่ 4 ส่งเสริมบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ
- อันดับที่ 5 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1.3 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนกพบว่า สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่ 1) แผนกธุรกิจนำเที่ยว และ 2) แผนกดำเนินการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อสามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- อันดับที่ 2 ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
- อันดับที่ 3 พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่
- อันดับที่ 4 ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
- อันดับที่ 5 ชยันและอดทน

2.2.1.4 ผลการศึกษาสมรรถนะทั่วไป ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ผลการวิจัยสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ซึ่งมีขีดความสามารถทั่วไปร่วมกัน โดยแผนกธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และ ผู้แนะนำการเดินทาง ส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาข้อสามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
- อันดับที่ 2 ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- อันดับที่ 3 ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน

อันดับที่ 4 ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป

อันดับที่ 5 เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

2.2.2 ความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูโดยมีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูผู้สอน จำนวน 120 คน ผู้เรียน จำนวน 309 คน และศิษย์เก่า จำนวน 289 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ และสังเกตอย่างมีส่วนร่วมทั้งในด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

2.2.2.1 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของครูซึ่งเป็นผู้สอนที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไป 5 อันดับแรก ซึ่งมีความพร้อมในระดับมากทุกอันดับ ประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 มีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและกลุ่มจังหวัด

อันดับที่ 2 มีการใช้จ่ายงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน สามารถตรวจสอบเชิงประจักษ์ได้

อันดับที่ 3 มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

อันดับที่ 4 มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย

อันดับที่ 5 จำนวนนักเรียนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน

ทั้งนี้ ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในระดับน้อย คือ แนวทางการรับนักศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีความพร้อมน้อยในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านการมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา ด้านการสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ และด้านวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ

2.2.2.2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของครูโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในมุมมองของครูผู้สอนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรก ประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 สถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคม สาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมในระดับมาก

อันดับที่ 2 มีแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับมาก

อันดับที่ 3 มีหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้าในระดับปานกลาง

อันดับที่ 4 ห้องบรรยายประจำสาขาวิชามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

อันดับที่ 5 ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์ /ห้องโสตทัศนูปกรณ์ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับน้อย คือ ห้องปฏิบัติการทางภาษา และห้องสมุด ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถหลักและขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2.2.2.3 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของครูโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนในมุมมองของครูผู้สอนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรกในระดับมากทั้งหมด ประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน

อันดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง

อันดับที่ 3 มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน

อันดับที่ 4 มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน

อันดับที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ทั้งนี้ ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถาบันอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านผู้เรียนในระดับปานกลาง คือการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

กล่าวโดยสรุปในมุมมองของครูพบว่า ด้านผู้เรียนมีความพร้อมต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านบริหารทั่วไปเป็นลำดับสุดท้ายในระดับปานกลาง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในเบื้องต้น สถานศึกษา

อาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงายังมีความพร้อมในด้านการบริหารทั่วไปและสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง แต่ยังอยู่ในระดับที่สามารถพัฒนาและเตรียมความพร้อมได้

2.2.2.4 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า ซึ่งเป็นกลุ่มที่สำคัญเนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทั้งในฐานะเป้าหมายของสถาบันอาชีวศึกษา และผู้ที่ได้ผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาแล้ว โดยผลการวิจัยพบว่า ความพร้อม ของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า 5 อันดับแรกประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

อันดับที่ 2 มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส

อันดับที่ 3 มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย

อันดับที่ 4 วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ

อันดับที่ 5 จำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน

2.2.2.5 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่าโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรก ประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 สถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคมสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมในระดับมาก

อันดับที่ 2 ห้องบรรยายสาขาวิชาในระดับปานกลาง

อันดับที่ 3 มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ในระดับปานกลาง

อันดับที่ 4 มีแหล่งเรียนรู้หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนในระดับปานกลาง

อันดับที่ 5 ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์ /ห้องโสตทัศนอุปกรณ์ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ ผู้เรียนและศิษย์เก่ามองว่าสถาบันการศึกษามีความพร้อมในด้านห้องปฏิบัติการด้านภาษาในระดับน้อยเป็นอันดับสุดท้าย

2.2.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่าโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุดด้านประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ

อันดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง

อันดับที่ 3 มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ

อันดับที่ 4 มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

อันดับที่ 5 มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ทั้งนี้ ผู้เรียนและศิษย์เก่ามองว่าสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านผู้เรียนในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและทั่วไปในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

กล่าวโดยสรุปในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าพบว่า ด้านการบริหารทั่วไปมีความพร้อมต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักมากที่สุดในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผู้เรียนและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้ายในระดับปานกลาง ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้เรียนและศิษย์เก่ามีความเชื่อมั่นต่อความพร้อมของการบริหารทั่วไปของสถาบันอาชีวศึกษา แต่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับด้านผู้เรียนจะสอดคล้องกับมุมมองของครูที่ต้องพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2.2.3 แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

ในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีแนวทางในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านบริหารทั่วไป

ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีจุดเด่นทางด้านการบริหารทั่วไปในด้านหลักสูตรที่มีการเปิดสอนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัดและความต้องการของสถานประกอบการในพื้นที่ โดยในแง่ของความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในสถาบัน สถานศึกษามีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับครู บุคลากรทางการศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตร

ด้านการท่องเที่ยวและบริการสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ในด้านการจัดการทั่วไป มีการบริหารจัดการด้านการเงินที่ได้รับจัดสรรสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปีสำหรับเป็นค่าวัสดุฝึก อุปกรณ์ และสื่อในการจัดการเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากกรรมการบริหารสถานศึกษา และสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้สถาบันอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกๆระดับ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนให้กับกลุ่มเป้าหมายในช่องทางที่หลากหลาย

ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาด้านบริหารทั่วไป มีดังนี้

1. ควรจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/จังหวัด และมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา
2. สถานศึกษาจะต้องจัดทำแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาต่อเนื่องอย่างน้อย 5 ปีการศึกษา
3. วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ
4. ควรสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
5. การเตรียมการและดำเนินการยกเว้นค่าธรรมเนียมการศึกษารัฐบาลเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีจุดเด่นทางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยประจำสาขาเป็นสัดส่วนมีความเหมาะสม และสถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้จากสถานประกอบการ ชุมชน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสาขาวิชา ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้

1. ควรเพิ่มห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรม และท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอน เพื่อฝึกทักษะเบื้องต้นแก่ผู้เรียนก่อนออกไปฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ
2. ควรจัดให้มีครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา
3. สถานศึกษาควรพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เรียนทั้งแหล่งสืบค้นที่เป็นหนังสือ คู่มือครู เอกสารประกอบการเรียนการสอน/การค้นคว้า และแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต

4. ควรส่งเสริมกระบวนการหรือรูปแบบในการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการเรียนการสอนระดับปวช. ปวส. และปริญญาตรีสายเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5. ควรพัฒนาภูมิทัศน์ของสถานศึกษาและส่งเสริมบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ มีการกำกับดูแลการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ให้มีความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม

6. ควรจัดให้มีห้องปฏิบัติการภาษาที่เพียงพอและได้มาตรฐานที่ส่งเสริมการฝึกทักษะด้านภาษาของผู้เรียนอย่างแท้จริง

7. ควรจัดให้มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ ที่มีสภาพพร้อมใช้งาน เพียงพอและเหมาะสม

ด้านผู้เรียน

ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีจุดเด่นทางด้านผู้เรียน ในด้านความต้องการของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีจำนวนมาก มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรมท่องเที่ยวและสาขาวิชาการท่องเที่ยว มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดสอนให้สังคม ชุมชนรับรู้อย่างกว้างขวางจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย สถานศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาด้านผู้เรียน มีดังนี้

1. ควรศึกษาข้อมูลความต้องการตำแหน่งงานใหม่ๆ ของสถานประกอบการในปัจจุบัน เพื่อจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริง

2. ควรประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

ทั้งนี้ โครงการย่อยที่ 2 ได้นำเสนอโครงการในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ดังนี้

1. โครงการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา
2. โครงการจัดทำแผนรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษา
3. โครงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการจัดการศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

4. โครงการพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว

5. โครงการพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูล จัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และสื่อประกอบการเรียน

6. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และมุมพักผ่อนภายในสถานศึกษา

7. โครงการห้องปฏิบัติการทางภาษาพร้อมครุภัณฑ์

8. โครงการสำรวจข้อมูลตำแหน่งงานในสถานประกอบการ

2.3 การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 32 ตำแหน่งงาน โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสาขาวิชาการโรงแรม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสาขาวิชาการโรงแรม ซึ่งประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวม 23 ตำแหน่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1.1 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ/ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า (Front Office Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ
- อันดับที่ 2 วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ
- อันดับที่ 3 อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง
- อันดับที่ 4 จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- อันดับที่ 5 จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.1.2 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ/หัวหน้าแผนกต้อนรับ (Front Office Supervisor) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ
- อันดับที่ 2 จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
- อันดับที่ 3 ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน
- อันดับที่ 4 ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน
- อันดับที่ 5 รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า

2.3.1.3 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานต้อนรับ/แผนกต้อนรับ/พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า (Receptionist) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ให้บริการด้านที่พัก
- อันดับที่ 2 รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก
- อันดับที่ 3 วิชาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล
- อันดับที่ 4 ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ
- อันดับที่ 5 เตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน

2.3.1.4 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์/แผนกรับโทรศัพท์/ พนักงานรับโทรศัพท์/พนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะ วิชาชีพของตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความ ต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX
- อันดับที่ 2 รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า
- อันดับที่ 3 อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก
- อันดับที่ 4 ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
- อันดับที่ 5 ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม

2.3.1.5 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า/พนักงานขนสัมภาระ/ พนักงานบริการทั่วไป (Bell Boy)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานยกกระเป๋า ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 3อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ
- อันดับที่ 2 ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า
- อันดับที่ 3 อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

2.3.1.6 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้บริหารแผนกแม่บ้านตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- อันดับที่ 2 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

- อันดับที่ 3 จัดเตรียมและฝึกพนักงาน
- อันดับที่ 4 เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ
- อันดับที่ 5 จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ

2.3.1.7 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักกรีด / ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด (Laundry Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักกรีดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากโดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- อันดับที่ 2 สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- อันดับที่ 3 จัดตารางการทำงานพนักงาน
- อันดับที่ 4 ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
- อันดับที่ 5 ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน

2.3.1.8 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพัก/หัวหน้าแผนกห้องพัก/หัวหน้าแผนกแม่บ้าน/ผู้ตรวจตราห้องพักตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพักตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
- อันดับที่ 2 จัดตารางการทำงานพนักงาน
- อันดับที่ 3 ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ
- อันดับที่ 4 ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
- อันดับที่ 5 ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน

2.3.1.9 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานซักกรีด / พนักงานตรวจรับ/พนักงานดูแลเสื้อผ้า (Laundry Attendant) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานซักกรีดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 3 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ซักกรีดผ้าเสื้อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้ำ
- อันดับที่ 2 สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักกรีด
- อันดับที่ 3 อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย

2.3.1.10 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก / ผู้ช่วยดูแลห้องพัก
ห้องพัก/ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน (Room Attendant)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะ
วิชาชีพของตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพักตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความ
ต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 3อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
- อันดับที่ 2 ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
- อันดับที่ 3 อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

2.3.1.11 ทักษะวิชาชีพของพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area
Cleaner) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด
ส่วนกลางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
โดยมีทักษะวิชาชีพ 3อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- อันดับที่ 2 ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน
- อันดับที่ 3 บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย

2.3.1.12 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกพ่อครัว/หัวหน้าพ่อครัว
(Executive Chef)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนก
พ่อครัวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับ มาก
โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด
- อันดับที่ 2 วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู
- อันดับที่ 3 จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร
- อันดับที่ 4 เลือกระบบการบริการอาหาร
- อันดับที่ 5 จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและ

วัฒนธรรม

2.3.1.13 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง รองพ่อครัว/พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งรองพ่อครัวตามความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์
- อันดับที่ 2 ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน
- อันดับที่ 3 ดูแลควบคุม และสิ่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร
- อันดับที่ 4 จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน

อันดับที่ 5 จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร

2.3.1.14 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัว/ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ
- อันดับที่ 2 จัดเตรียมซูป
- อันดับที่ 3 จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง
- อันดับที่ 4 จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ
- อันดับที่ 5 จัดเตรียมเนื้อแล้วเป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด

2.3.1.15 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน/หัวหน้าพ่อครัว/พ่อครัวขนมปังอบ (Chef de Partie) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวานตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน
- อันดับที่ 2 ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
- อันดับที่ 3 ดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงาน
- อันดับที่ 4 ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการ

สินค้า

- อันดับที่ 5 ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร

2.3.1.16 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (CommisPartry)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวงานขนมหวานตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถจัดอันดับความต้องการ 5 อันดับแรก ได้ดังนี้

- อันดับที่ 1 เตรียมการและจัดวาง petits fours
 - อันดับที่ 2 เตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และ
- เค้ก
- อันดับที่ 3 เตรียมการทำเค้กและขนมปัง
 - อันดับที่ 4 เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน
 - อันดับที่ 5 เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต

2.3.1.17 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง งานขนมปัง (Baker)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งงานขนมปังตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถจัดอันดับความต้องการ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่

อันดับที่ 2 จัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์

2.3.1.18 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง งานเนื้อ (Butcher)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งงานเนื้อตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อ สามารถจัดลำดับความต้องการ ได้ดังนี้

อันดับที่ 1 จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด

อันดับที่ 2 จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ

2.3.1.19 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 มีบทบาทนำและบริหารบุคคล

อันดับที่ 2 เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ

อันดับที่ 3 พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ธุรกิจ

อันดับที่ 4 พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย

อันดับที่ 5 รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์

2.3.1.20 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่มตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 มีบทบาทนำและบริหารบุคคล

อันดับที่ 2 จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน

อันดับที่ 3 จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร

อันดับที่ 4 บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

อันดับที่ 4 ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน

อันดับที่ 4 พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย

2.3.1.21 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ /หัวหน้าบริการ/หัวหน้า/กับต้นผู้ดูแลห้องอาหาร/ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร (Head Waiter)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ
- อันดับที่ 2 จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ (Silver Service)
- อันดับที่ 3 ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน
- อันดับที่ 4 ดูแลมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน
- อันดับที่ 5 ดูแลตรวจตรามาตรการปฏิบัติงานในที่ทำงาน

2.3.1.22 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bar Tender)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานผสมเครื่องดื่มตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบตามระเบียบ
- อันดับที่ 2 จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์
- อันดับที่ 3 เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม Cocktail ได้
- อันดับที่ 4 จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่
- อันดับที่ 5 ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร

2.3.1.23 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานบริการ/บริการ (Waiter)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- อันดับที่ 2 รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร
- อันดับที่ 3 ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ
- อันดับที่ 4 จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์
- อันดับที่ 5 ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร

2.3.2 ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาวิชาการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาวิชาการท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบไปด้วย 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจท่องเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว รวม 9 ตำแหน่งงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.2.1 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) / พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว/พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร/ เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย

อันดับที่ 2 ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ

อันดับที่ 3 พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ

อันดับที่ 4 พัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น

อันดับที่ 4สรรหาและคัดเลือกพนักงาน

2.3.2.2 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) /ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/หัวหน้านำเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว

อันดับที่ 2พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน

อันดับที่ 3 สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ

อันดับที่ 4 ดูแลควบคุมการปฏิบัติ

อันดับที่ 4จัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์

2.3.2.3 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) / พนักงานนำเที่ยวอาวุโส/พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารอาวุโส /พนักงานที่ปรึกษานำเที่ยวอาวุโสตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย

อันดับที่ 2 เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า

อันดับที่ 3 ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย

อันดับที่ 4 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้

อันดับที่ 5 สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ

2.3.2.4 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) / พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว / พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร/เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร / ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ
- อันดับที่ 2 รับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ
- อันดับที่ 3 แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านนำเที่ยว
- อันดับที่ 4 จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์
- อันดับที่ 5 พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ

2.3.2.5 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ / ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) / พนักงานวางแผนนำเที่ยว/พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่าง ๆ
- อันดับที่ 2 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน
- อันดับที่ 3 พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ
- อันดับที่ 4 ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว
- อันดับที่ 5 เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า
- อันดับที่ 5 สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ
- อันดับที่ 5 เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว
- อันดับที่ 5 เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการท่องเที่ยว
- อันดับที่ 5 พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ

2.3.2.6 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
- อันดับที่ 2 ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด
- อันดับที่ 3 พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ
- อันดับที่ 4 จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ
- อันดับที่ 5 พัฒนาคำแนะนำ และประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค
- อันดับที่ 5 สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

อันดับที่ 5 บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ

2.3.2.7 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี /ผู้จัดการฝ่ายสัญญา/ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ (Credit Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือฝ่ายสัญญาหรือฝ่ายสินเชื่อตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน
- อันดับที่ 2 บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน
- อันดับที่ 3 คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด
- อันดับที่ 4 มีบทบาทที่นำไปในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล
- อันดับที่ 5 จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน
- อันดับที่ 5 จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
- อันดับที่ 5 สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง

2.3.2.8 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว /ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager)ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋วหรือจัดการจำหน่ายบัตรโดยสารตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน
- อันดับที่ 2 สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ
- อันดับที่ 3 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน
- อันดับที่ 4 บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน
- อันดับที่ 5 จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ
- อันดับที่ 5 จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่นๆนอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน

2.3.2.9 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว/ผู้จำหน่ายเที่ยว (Tour Manager)/หัวหน้าแผนกบัตรโดยสาร /ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋วตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีทักษะวิชาชีพ 5 อันดับแรก ดังนี้

- อันดับที่ 1 จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว
- อันดับที่ 2 จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน
- อันดับที่ 3 อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส
- อันดับที่ 4 เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งการท่องเที่ยว
- อันดับที่ 4 ติดตามแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน

กล่าวโดยสรุป ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความเกี่ยวเนื่องกับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกออกได้เป็นทั้งหมด 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ระดับผู้บริหารที่รวมถึงทั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ โดยในระดับผู้บริหารนั้น ทักษะวิชาชีพที่สำคัญหลัก ๆ ประกอบไปด้วยทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อภาระหน้าที่การเป็นผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารหน่วยงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่รวมไปถึงการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การจูงใจและประเมินผลการดำเนินงาน การวางแผนการผลิต การจัดการด้านงบประมาณ ถ้าเป็นผู้บริหารในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจะมีทักษะด้านการขายและการตลาด และการใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหรือกล่าวได้ว่างานในระดับบริหารจะมีความเกี่ยวข้องกับทักษะด้านการวางแผน การบริหารจัดการที่นำกลยุทธ์ขององค์กรมาขับเคลื่อนในเชิงนโยบายและบริหารจัดการผ่านหัวหน้างานไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับงานในระดับหัวหน้างาน เป็นงานในลักษณะของการเป็นสื่อกลางระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการ โดยเป็นการดำเนินการในด้านการควบคุม กำกับติดตาม และตรวจสอบให้บุคลากรดำเนินการได้ตามมาตรฐาน ทั้งนี้ในด้านของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีทักษะด้านการสอนงาน การจัดตารางการทำงานของพนักงาน และหากเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ทักษะวิชาชีพที่สำคัญจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งในส่วนของงานระดับปฏิบัติจะมีทักษะวิชาชีพตามตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตามตำแหน่งงานให้มีความสามารถและทักษะในการดำเนินงานตามกรอบวิชาชีพอย่างชำนาญและมีประสิทธิภาพ

2.3.3 ความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า มีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูผู้สอน จำนวน 120 คน ผู้เรียน จำนวน 309 คน และศิษย์เก่า จำนวน 289 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ และสังเกตอย่างมีส่วนร่วมโดยสามารถสรุปความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการโดยจำแนกออกตามด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ และด้านผู้เรียน ได้ดังนี้

2.3.3.1 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของครูซึ่งเป็นผู้สอนที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ 5 อันดับแรก ซึ่งมีความพร้อมในระดับมากที่สุดอันดับ ประกอบด้วย

อันดับที่ 1 ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนปีละ ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง

อันดับที่ 2 หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชา/โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ

อันดับที่ 2 มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถานศึกษา

อันดับที่ 4 ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง

อันดับที่ 5 ครูประจำสาขาวิชามีการจัดการเรียนการสอนโดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ

ทั้งนี้ ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในระดับน้อย คือ อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรครูผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นครูประจำหลักสูตรและมีจำนวนอย่าง 5 คนการประเมินผลการใช้หลักสูตรการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรการสร้าง/ใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอนครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอนการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจนสัดส่วนของอาจารย์ต่อนักเรียนประจำสาขาวิชา 1:20 และ การศึกษาความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น

2.3.3.2 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการตามความคิดเห็นของครูโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในมุมมองของครูผู้สอนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรก ในระดับมากทุกอันดับ โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

อันดับที่ 1 สถานประกอบการที่ MOU มีมาตรฐานตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะขอสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ พ.ศ.2558

อันดับที่ 2 สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความพร้อมทั้งสาขาที่เปิดสอน

อันดับที่ 3 มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน

อันดับที่ 4 จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง

อันดับที่ 5 ใช้สถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพให้กับครูผู้สอนของสถานศึกษา

ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในระดับน้อย คือ มีแหล่งฝึกงานในต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน และมีแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0

2.3.3.3 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของครูโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนในมุมมองของครูผู้สอนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย

- อันดับที่ 1 มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน
- อันดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง
- อันดับที่ 3 มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ
- อันดับที่ 4 มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน
- อันดับที่ 5 การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ทั้งนี้ ในมุมมองของครูผู้สอนพบว่าสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านผู้เรียนในระดับน้อย คือการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ

2.3.3.4 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า ซึ่งเป็นกลุ่มที่สำคัญเนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทั้งในฐานะเป้าหมายของสถาบันอาชีวศึกษา และผู้ที่ได้ผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาอาชีวศึกษาแล้ว โดยผลการวิจัยพบว่า ความพร้อม ของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า 5 อันดับแรกประกอบไปด้วย

- อันดับที่ 1 การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพในระดับมาก
- อันดับที่ 2 หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชาโครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะในระดับปานกลาง
- อันดับที่ 3 มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอนในระดับปานกลาง
- อันดับที่ 4 การนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบในระดับปานกลาง
- อันดับที่ 5 การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นในระดับน้อย

2.3.3.5 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่าโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรกในระดับมากทุกด้าน ประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 มีแหล่งฝึกงานภายในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน

อันดับที่ 2 สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความเหมาะสม

อันดับที่ 3 มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณืจริง

อันดับที่ 4 ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และมีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา

อันดับที่ 5 สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน

ทั้งนี้ ผู้เรียนและศิษย์เก่ามองว่าสถาบันการศึกษามีความพร้อมในด้านการมีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานในระดับน้อยเป็นอันดับสุดท้าย

2.2.2.6 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่าโดยมุมมองความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา 5 อันดับแรกในระดับมากทุกด้าน ประกอบไปด้วย

อันดับที่ 1 มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน

อันดับที่ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง

อันดับที่ 3 มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน

อันดับที่ 4 การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

อันดับที่ 5 มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ทั้งนี้ ผู้เรียนและศิษย์เก่ามองว่าสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพในระดับน้อยเป็นอันดับสุดท้าย

กล่าวโดยสรุปในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพพระดับมากที่สุด โดยมีความพร้อมในด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือความพร้อม ด้านวิชาการ และความพร้อมด้านผู้เรียน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในเบื้องต้นสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมค่อนข้างมากต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ

ทั้งนี้ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาควรเร่งพัฒนาในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพด้านการมีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน และด้านการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการและการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2.3.4 แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

ในการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีแนวทางในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านครูอาจารย์

ผลการวิจัยในโครงการย่อยที่ 3 พบว่า จำนวนและคุณวุฒิอาจารย์ประจำหลักสูตรไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ประจำส่วนใหญ่จบปริญญาตรี ประกอบด้วยอาจารย์ประจำ พนักงานราชการและครูพิเศษสอน (มีจำนวน 5 คน และในจำนวนนี้ต้องมีคุณวุฒิการศึกษาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท หรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อย่างน้อย 2 คน ในกรณีที่คุณวุฒิการศึกษาสัมพันธ์กับสาขาวิชา ควรมีประสบการณ์การทำงานในสาขาวิชาชีพตามหลักสูตรไม่น้อยกว่า 2 ปี)นอกจากนี้ภายใต้ข้อกำหนดของหลักสูตรนั้นพบว่า วุฒิการศึกษาและคุณสมบัติของอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ ควรเป็นผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ/หรือการโรงแรมสัดส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา ใช้เกณฑ์มาตรฐานของนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีต่อจำนวนอาจารย์ประจำ สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คือ 1: 20รวมถึงบุคลากรสนับสนุนควรมีทักษะทางวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความรู้ความเข้าใจ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในห้องฝึกปฏิบัติ และสามารถดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ในเบื้องต้นได้ สถาบันการอาชีวศึกษาควรจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เพียงพอตามความจำเป็น และให้มีการพัฒนาด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์

1. ควรมีการจัดประชุมหรือการอบรมอาจารย์ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา เป้าหมายของหลักสูตร และผลการเรียนรู้ที่มุ่งหวัง
2. ควรจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานอาจารย์ ให้เข้าใจระเบียบของสถาบัน การจัดทำหลักสูตร ประมวลการสอน และการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยง การเข้าร่วมสังเกตการณ์และฝึกปฏิบัติการสอน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสอน และการวัดและประเมินผล
4. การเพิ่มคุณวุฒิให้ถึงระดับปริญญาเอกตรงตามสาขาวิชา หรือสาขาวิชาที่มีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีการวิจัยวิทยานิพนธ์ด้านการท่องเที่ยว และ/หรือ การโรงแรม
5. ควรส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาและการวิจัย
6. ควรส่งเสริมและสนับสนุนโดยให้อาจารย์เข้าไปดูงาน ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (on the job training) ในประเทศ และ/หรือ ต่างประเทศ
7. ควรพัฒนาระบบสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัย การผลิตผลงานวิจัย และสาขาวิชาควรกำหนดเป้าหมายชิ้นงานวิจัยในแต่ละปี
8. ควรมีระบบการพัฒนาคุณาจารย์ให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงศึกษาธิการ
9. ควรจัดระบบการกำหนดภาระหน้าที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ ทั้งการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ โดยจัดระบบการเทียบเคียงทดแทนระหว่างงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีระบบการพัฒนาจูงใจให้ให้อาจารย์สนใจการให้บริการทางวิชาการตามความถนัด

ด้านวิชาการ

ผลการวิจัยพบว่า ในด้านวิชาการนั้น สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในด้านการประเมินผลการใช้หลักสูตร การแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ การจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การสร้างสื่อและใช้สื่อเทคโนโลยีสำหรับการจัดการเรียนการสอนและครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน มีในระดับน้อย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนางานด้านต่าง ๆ เหล่านี้

แนวทางการพัฒนาด้านวิชาการ

1. ควรพัฒนาหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรโมดูล โดยเน้นทักษะวิชาชีพและบูรณาการรายวิชาในทุกโมดูล ในรูปแบบการเรียนการสอนแบบโครงงานเป็นฐาน (PjBL) และพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ

2. ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งประเมินผลการใช้หลักสูตร

3. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน โดยวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการหลักสูตรในภาพรวมว่า ผู้เรียนบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่คาดหวัง รวมทั้งให้นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตร และการดำเนินการของหลักสูตรต่อไป

4. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์สร้างสื่อหรือใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการเรียนการสอน

5. ควรส่งเสริมในการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการและการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อย่างจริงจัง

6. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน

ด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ

ผลการวิจัย พบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในด้านแหล่งฝึกงานในต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า แผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ตามความคิดเห็นของครู ในระดับน้อยแม้ว่าจะมีความพร้อมในด้านการมีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพจากสถานประกอบการ/ภูมิปัญญาท้องถิ่นเฉพาะสาขาที่เปิดสอนมาช่วยสอนในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง แผนการเรียน แผนการฝึกอาชีพ และแผนการนิเทศ ติดตามประเมินผลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการตลอดหลักสูตรมีแผนการสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการชัดเจนสถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงานครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และมีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา ในระดับปานกลางสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาจำเป็นต้องเร่งพัฒนาในด้านต่าง ๆ เหล่านี้

แนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ

1. สถานประกอบการที่ร่วมมือกับสถานศึกษา ควรมีแผนการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยร่วมกันพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน

2. ควรมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ

3. สถานศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควร MOU กับสถานประกอบการที่ได้มาตรฐานในต่างประเทศ เพื่อรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ผู้เรียนสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียนได้

ด้านผู้เรียน

ผลการวิจัยพบว่าการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

แนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน

1. ควรจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
2. ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล
4. ผู้เรียนควรมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และตรงตามมาตรฐานสากล
5. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ
6. ควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะวิชาชีพตามที่สถานประกอบการต้องการ

2.4 แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

ผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาที่ต้องอาศัยข้อมูลจากโครงการวิจัยทั้ง 3 โครงการวิจัยเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

2.4.1 การกำหนดกรอบและแนวทางในการเตรียมความพร้อมบุคลากร

การสังเคราะห์ขีดความสามารถหลัก และทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการเตรียมความพร้อม ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านครูผู้สอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้เรียน ทั้งนี้ ในส่วนของขีดความสามารถหลักนั้น สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปแต่ละด้านจะขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่และงานที่รับผิดชอบโดยมีประเด็นที่สำคัญเกี่ยวข้องกับความสามารถทางด้านภาษาต่างประเทศ และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งผู้ที่ต้องปฏิบัติงานกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวต้องเน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการและคลี่คลายความขัดแย้ง

2.4.2 การพัฒนาด้านครูผู้สอนและงานวิชาการ

เนื่องจากการพัฒนาหลักสูตรมีข้อบังคับและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับจำนวนครูผู้สอนในหลักสูตร คุณวุฒิของครูผู้สอนในหลักสูตร การพัฒนาครูผู้สอนให้มีความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรทางด้านท่องเที่ยวและบริการ ดังนั้น การพัฒนาครูผู้สอนและงานวิชาการจึงมีแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง ได้แก่

2.4.2.1 การพัฒนาด้านระบบและโครงสร้าง สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ และพังงาต้องมีการวางแผนในการพัฒนาครูผู้สอน และมาตรฐานทางวิชาการโดยการนำเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิหลักสูตรมาเป็นแนวทางในการพัฒนาให้ครูผู้สอนมีความพร้อมทั้งจำนวนและคุณภาพซึ่งด้านระบบและโครงสร้างเป็นปัจจัยพื้นฐานในการกำกับและควบคุมมาตรฐานการบริหารจัดการหลักสูตร โดยเกี่ยวข้องกับการได้มาซึ่งครูผู้สอน การพัฒนาครูผู้สอนให้มีความสามารถในทางวิชาการทั้งการดำเนินการวิจัยและการบริการวิชาการเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ของครูผู้สอน เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาจึงต้องนำเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิหลักสูตรมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและโครงสร้าง

2.4.2.2 การพัฒนากลไกในการขับเคลื่อน เนื่องจากสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนระบบและโครงสร้างคือ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ นั่นคือ ครูผู้สอนรวมถึงผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษา ต้องมีการสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับผู้บริหารและครูผู้สอนต่อความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ใหม่เพื่อสร้างบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพราะความเข้าใจของผู้บริหารนำไปสู่การสนับสนุนครูผู้สอนในการพัฒนางานทางวิชาการและการเรียนการสอนให้สามารถดำเนินการพัฒนาตนเองและงานวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในอนาคต

ทั้งนี้ ในการพัฒนาครูผู้สอนและงานวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดในการควบคุมและกำกับติดตามการดำเนินงานในส่วนของคุณครูผู้สอนและงานวิชาการเพื่อประเมินผลและควบคุมคุณภาพการบริหารจัดการหลักสูตรต่อไป

2.4.3 การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องวางแผนในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการให้มีความพร้อมในการพัฒนาบุคลากร โดยควรมีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

2.4.3.1 ห้องปฏิบัติการด้านภาษา และด้านการจัดการการท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับแนวทางการพัฒนาหลักสูตรว่ามุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรในด้านไหน แต่โดยเบื้องต้นห้องปฏิบัติการด้านภาษาเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในทุกสถานศึกษา ในขณะที่ห้องปฏิบัติการครัว

โรงแรมที่พัก สปา หรือร้านอาหารเป็นสิ่งที่ควรดำเนินการตามหลักสูตรหรือความเชี่ยวชาญที่สถานศึกษาต้องการมุ่งเน้น

2.4.3.2 ห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา เนื่องจากเป็นด้านที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบุว่ามีความพร้อมค่อนข้างน้อย ซึ่งสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาสามารถประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศตามยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 โดยพัฒนาระบบให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้ได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งภายในสถานศึกษา หรือจากบ้านหรือที่ทำงาน

2.4.3.3 สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการใช้ชีวิต ส่วนนี้เป็นส่วนสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนทางอ้อมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้อย่างตรง แต่เป็นส่วนที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนในด้านการใช้ชีวิต อาทิ โรงอาหาร พื้นที่สวน พื้นที่นั่ง สนามกีฬา ห้องน้ำ ที่จอดรถ ภูมิทัศน์ ระบบน้ำดื่ม เป็นต้น รวมไปถึงพื้นที่ส่วนกลางที่เอื้อให้ผู้เรียนและครูผู้สอน หรือกับสถานประกอบการสามารถทำกิจกรรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกัน

2.4.4 การสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการต่างประเทศ

เนื่องจากสถานศึกษาอาชีวศึกษามีความโดดเด่นด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ แต่เป็นสถานประกอบการในประเทศ ซึ่งในส่วนของสถานประกอบการในต่างประเทศ สถานศึกษาอาชีวศึกษายังมีเครือข่ายไม่มากนัก ดังนั้น เพื่อเป็นพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการที่มีความรู้ความสามารถและทักษะระดับสากล จึงควรสร้างเครือข่ายสถานประกอบการในต่างประเทศ เพื่อส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มพูนสมรรถนะหลัก และทักษะวิชาชีพในต่างประเทศที่มีมาตรฐานสากล โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

2.4.4.1 การวางแผนด้านสถานประกอบการในต่างประเทศ โดยพิจารณาจากความเชี่ยวชาญและสิ่งที่สถานศึกษาอาชีวศึกษาต้องการมุ่งเน้น อาทิ การโรงแรม การนำเที่ยว อาหารและเครื่องดื่ม สปา เป็นต้น เพื่อจัดทำรายชื่อประเทศและสถานประกอบการต่างประเทศในการสร้างความร่วมมือในอนาคต รวมทั้งการวางแผนในการเดินทางเพื่อเจรจาความร่วมมือกับสถานประกอบการในต่างประเทศ

2.4.4.2 การวิเคราะห์ความต้องการของสถานประกอบการในต่างประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้เรียน และระบบสนับสนุน เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- วิเคราะห์ถึงคุณลักษณะของบุคลากรที่สถานประกอบการในต่างประเทศต้องการ โดยให้ความสำคัญกับโมเดล KSAO ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และอื่น ๆ (Others) ซึ่งสามารถดำเนินการภายใต้การจัดทำบันทึกข้อตกลงร่วม (MOU) หรือการจัดตั้งเครือข่ายในต่างประเทศ

- การเตรียมความพร้อมด้านระบบสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการเดินทางไปปฏิบัติงานในด้านการท่องเที่ยวและบริการในต่างประเทศ เพื่อให้ได้บุคลากรตามมาตรฐานที่สถานประกอบการในต่างประเทศต้องการ

- คัดเลือกผู้เรียนตั้งแต่ปีแรกเพื่อกำหนดแผนในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมในการไปปฏิบัติงานในต่างประเทศทั้งด้านภาษา คุณลักษณะระดับสากล การใช้ชีวิต รวมถึงความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นต้น

- การวางแผนด้านการจัดทำเอกสารการเดินทาง การประสานงานกับสถานประกอบการ การเดินทางของผู้เรียน การควบคุมกำกับติดตามนิเทศก์การปฏิบัติงานในต่างประเทศ การติดตามประเมินผล รวมถึงระบบการให้คำปรึกษากับผู้ไปปฏิบัติงานในต่างประเทศเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้สูงสุด

2.4.5 การพัฒนาหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยให้กับผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และได้รับคำแนะนำในการพัฒนาหลักสูตรโดยมีการนำผลงานวิจัยไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตร รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการได้ร่วมพัฒนาหลักสูตร โดยมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.4.5.1 การนำเสนอผลการวิจัยให้กับผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อรับฟังคำแนะนำและแนวทางในการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร

2.4.5.2 คณะนักวิจัยในแผนงานวิจัยประชุมร่วมกับครูผู้สอนจากหลายสถานศึกษา อาชีวศึกษา เพื่อวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร

2.4.5.3 ผู้วิจัยร่างหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม และการท่องเที่ยวต้นแบบภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้สอนจากหลายสถานศึกษา โดยมีการนำข้อมูลวิจัยเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการพัฒนาหลักสูตร

2.4.5.4 ผู้วิจัยนำร่างหลักสูตรเข้าสู่ที่ประชุมผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

2.4.5.5 หลังจากปรับปรุงร่างหลักสูตรตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยและร่างหลักสูตรดังกล่าวเข้านำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อขออนุมัติใน

การดำเนินการขั้นต่อไปและได้รับอนุมัติให้ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรปริญญาตรีต้นแบบ
ระดับประเทศต่อไป

โดยหลักสูตรที่เป็นผลผลิตของงานวิจัยนี้ แสดงในภาคผนวก 3

บทที่ 3

สรุปภาพรวมและข้อเสนอแนะ

3.1 สรุปภาพรวมการวิจัย

ในแผนงานวิจัยเรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาและเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยสามารถสรุปภาพรวมการวิจัยได้ดังนี้

3.1.1 ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงาส่งผลให้มีแนวโน้มการรับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการมากที่สุดถึงประมาณร้อยละ 80 ขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ มีความต้องการไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องมาจากธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นธุรกิจหลักที่รองรับการบริการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา ทั้งนี้จากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับภาคธุรกิจท่องเที่ยว พบว่า จังหวัดกระบี่และพังงาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีภาวะการเติบโตและมูลค่าทางการท่องเที่ยวน้อยกว่าจังหวัดภูเก็ต ซึ่งรวมไปถึงค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ทำให้บุคลากรทางด้านโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงามีอัตราการเข้าออกสูง และโดยส่วนมากมีการย้ายไปทำงานที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ทั้งนี้พนักงานส่วนใหญ่ของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงามีการจ้างงานพนักงานชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องการพนักงานบริการเป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกพนักงานมาก 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วยความมีวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กรด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นด้านความอดทน ขยัน สู้งาน ด้านทักษะในการสื่อสาร การนำเสนองาน และด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาบริการตามลำดับ

โดยสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีความเห็นด้านปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัครงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วย “แรงงาน” ต้องมีการปรับตัว ด้านการพยายามเรียนรู้ และพัฒนาให้มีทักษะเกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่มากเป็นอันดับที่ 1 คุณสมบัติผู้สมัครงานด้านพนักงานรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาคือ แต่ยังคงขาดประสบการณ์การ

ทำงานมากที่สุด พนักงานรุ่นใหม่มักไม่อดทน ไม่สู้งานเมื่อเทียบกับรุ่นเก่า การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้บริหารระดับกลาง จะพิจารณาประสบการณ์ และความสามารถเป็นหลัก ปัจจุบันขาดแคลนและหาบุคลากรทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางได้ยากกว่าตำแหน่งอื่นๆ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่จบปริญญาตรีแต่มีคุณสมบัติด้านประสบการณ์ทำงาน ความขยันสู้งานเหมือนพนักงานที่จบจากสถาบันอาชีวศึกษา

3.1.2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมโดยภาพรวมจะเกี่ยวข้องกับด้านการมีจิตสำนึกการบริการ รองลงมาคือ ความเป็นไทย และการทำงานตามสุขลักษณะที่เกี่ยวข้องทั้งความสะอาดและความปลอดภัย ทั้งนี้ในส่วนของแต่ละแผนกหรือส่วนงานนั้น แผนกงานที่ต้องเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ได้แก่ แผนกต้อนรับ และแผนกแม่บ้านนั้นมีขีดความสามารถทั่วไปที่สำคัญมากที่สุดไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ความสามารถในการบริหารจัดการและคลี่คลายความขัดแย้ง เนื่องจากเป็นตำแหน่งงานที่ต้องมีการประสานงานกับทั้งนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ และเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น โดยในด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากโอกาสที่พนักงานแม่บ้านต้อนรับกับแผนกแม่บ้านจะต้องเผชิญกับปัญหาการร้องเรียน หรือตำหนิจากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากที่สุด การจัดการในส่วนนี้จึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ หรือเกิดปัญหาในระหว่างการใช้บริการในโรงแรมที่พัก ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถทั่วไปในการคลี่คลายความขัดแย้งเมื่อนักท่องเที่ยวมีอาการเกรี้ยวกราด ฉุนเฉียว เป็นต้น นอกจากนี้ สิ่งที่มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการมองว่าขีดความสามารถทั่วไปที่พนักงานในโรงแรมที่พักต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการสื่อสารทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาต่างประเทศและการสื่อสารกับคนอื่น ๆ ดังที่ได้กล่าวไปในตอนต้นว่าพนักงานในส่วนนี้ต้องติดต่อประสานงาน รวมถึงบริหารจัดการที่มีความเกี่ยวข้องกับคน หรือนักท่องเที่ยวมากที่สุด โดยนอกเหนือจากการสื่อสารแบบเผชิญหน้าแล้ว การสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นขีดความสามารถทั่วไปที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการควรมีและควรได้รับการพัฒนา ขณะที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในโรงแรมที่พักที่ทำงานในแผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ ได้แก่ การจัดเตรียมอาหารให้ถูกต้องตามกระบวนการและหลักการด้านสุขอนามัย มีเพียงในส่วนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage: F&B) ที่พนักงานต้องได้รับการพัฒนาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ เนื่องจากต้องมีการติดต่อประสานงานกับนักท่องเที่ยวในระหว่างการใช้บริการ

ทั้งนี้ผลการวิจัยในส่วนของขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาวิชาการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว และเพื่อนร่วมงานเพราะต้องมีการประสานงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น ขีดความสามารถหลักในสาขาวิชาการท่องเที่ยวจึงเกี่ยวกับความสามารถในการ

ทำงานร่วมกับผู้อื่นและลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว การใส่ใจกับความปลอดภัยและสุขอนามัย เพราะการนำเที่ยวนั้นมีความเสี่ยงในการนำนักท่องเที่ยวออกไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ หากมีการใส่ใจด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยและรู้แนวทางการปฏิบัติจะทำให้พนักงานสามารถที่จะบริหารจัดการได้นอกจากนี้ ชีตความสามารถหลักของบุคลากรในสาขาวิชาการท่องเที่ยว คือการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพราะต้องมีการให้บริการกับนักท่องเที่ยวทั้งในด้านข้อมูล และเกร็ดความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการนำเที่ยว และการสร้างประสบการณ์ ความเพลิดเพลินใจให้กับนักท่องเที่ยว และด้วยการทำงานที่ไม่ได้อยู่นิ่ง ต้องเดินทางตลอดเวลา บุคลากรในสาขาวิชาการท่องเที่ยวต้องอยู่ง่าย ทานง่าย นั่นคือ ต้องมีขีดความสามารถในการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม ในสถานที่หรือสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ และที่สำคัญต้องมีความขยันและอดทนในการทำงาน

โดยผลการวิจัยในส่วนของขีดความสามารถทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ซึ่งมีขีดความสามารถทั่วไปร่วมกัน โดยแผนกธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และ ผู้แนะนำการเดินทาง ส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับในแผนกต้อนรับหรือแผนกแม่บ้านที่มีโอกาสในการเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงพอใจ หรือเพื่อนร่วมงานที่อาจจะได้รับภาวะกดดันจากงาน ดังนั้น ขีดความสามารถทั่วไปของพนักงานในสาขาวิชาการท่องเที่ยวจึงต้องมีความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ และด้วยภาระหน้าที่การทำงานที่เปรียบเสมือนนักการตลาด พนักงานในสาขาวิชาการท่องเที่ยวจึงต้องสามารถนำเสนอสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว หรือต้องเป็นนักขายมืออาชีพที่สามารถวางแผนและจัดการธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนขีดความสามารถทางการบริหารธุรกิจและสามารถใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางการบริหารธุรกิจได้ โดยต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไปได้

กล่าวโดยสรุปในมุมมองของครูพบว่า ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการและด้านผู้เรียนมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากที่สุดในระดับมาก โดยด้านวิชาการมีความพร้อมเป็นอันดับสุดท้ายในระดับปานกลาง ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในเบื้องต้น สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องพัฒนาด้านวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเกณฑ์มาตรฐานตามหลักสูตรวิชาชีพ อาทิ สัดส่วนคุณวุฒิอาจารย์ การจัดการแผนงานพัฒนาหลักสูตร เป็นต้น โดยควรดำเนินการพัฒนาในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพคือ มีแหล่งฝึกงานในต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงานและมีแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 รวมถึงการพัฒนาให้อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรการกำหนดให้มีครูผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นครูประจำหลักสูตรและมีจำนวนอย่าง 5 คนการประเมินผลการใช้หลักสูตรการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นทางการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นอาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรการสร้าง/ใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการ

สอนครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอนการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจนสัดส่วนของอาจารย์ต่อนักเรียนประจำสาขาวิชา 1:20 และ การศึกษาความต้องการในการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น

ทั้งนี้ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าพบว่า ด้านการบริหารทั่วไปมีความพร้อมต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านผู้เรียนและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้ายในระดับปานกลาง ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้เรียนและศิษย์เก่ามีความเชื่อมั่นต่อความพร้อมของการบริหารทั่วไปของสถาบันอาชีวศึกษา แต่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับด้านผู้เรียนจะสอดคล้องกับมุมมองของครูที่ต้องพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

3.1.3 การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่สามารถจำแนกออกได้เป็นทั้งหมด 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ ระดับผู้บริหารที่รวมถึงทั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ โดยในระดับผู้บริหารนั้น ทักษะวิชาชีพที่สำคัญหลัก ๆ ประกอบไปด้วยทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อภาระหน้าที่การเป็นผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารหน่วยงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่รวมถึงการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การจูงใจและประเมินผลการดำเนินงาน การวางแผนการผลิต การจัดการด้านงบประมาณ ถ้าเป็นผู้บริหารในส่วนของงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าจะมีทักษะด้านการขายและการตลาด และการใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหรือกล่าวได้ว่างานในระดับบริหารจะมีความเกี่ยวข้องกับทักษะด้านการวางแผน การบริหารจัดการที่น่ากลยุทธ์ขององค์กรมาขับเคลื่อนในเชิงนโยบายและบริหารจัดการผ่านหัวหน้างานไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับงานในระดับหัวหน้างาน เป็นงานในลักษณะของการเป็นสื่อกลางระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติการ โดยเป็นการดำเนินการในด้านการควบคุม กำกับติดตาม และตรวจสอบให้บุคลากรดำเนินการได้ตามมาตรฐาน ทั้งนี้ในด้านของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องมีทักษะด้านการสอนงาน การจัดตารางการทำงานของพนักงาน และหากเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ทักษะวิชาชีพที่สำคัญจะเกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ และการจัดการให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งในส่วนของงานระดับปฏิบัติจะมีทักษะวิชาชีพตามตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตามตำแหน่งงานให้มีความสามารถและทักษะในการดำเนินงานตามกรอบวิชาชีพอย่างชำนาญและมีประสิทธิภาพ

ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพระดับมากทุกด้าน โดยมีความพร้อมในด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือความพร้อม ด้านวิชาการ

และความพร้อมด้านผู้เรียน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในเบื้องต้น สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัด กระบี่และพังงามีความพร้อมค่อนข้างมากต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ทั้งนี้ในมุมมองของผู้เรียน และศิษย์เก่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาควรเร่งพัฒนาในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพด้านการมีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษา เข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน และด้านการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

3.1.4 แนวทางในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

ในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงานั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องให้ความสำคัญกับการนำผลวิจัยในส่วนของขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย อาทิ ด้านภาษาต่างประเทศ การทำงานเป็นทีม การจัดการความขัดแย้ง ทักษะที่จำเป็นของแต่ละตำแหน่งงาน เป็นต้น มาเป็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาหลักสูตร ทั้งนี้ เนื้อหาหลักสูตรเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพเพื่อรองรับภาวะการจ้างงาน แต่ต้องอาศัยการพัฒนาในองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย อาทิ ด้านครูผู้สอนและด้านวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้เรียน และด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในต่างประเทศ เพราะการดำเนินการในส่วนเหล่านี้ต้องอาศัยงบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินงาน และต้องอาศัยการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการในต่างประเทศที่ต้องวิเคราะห์ถึงความต้องการและผลประโยชน์ที่จะได้รับการปฏิบัติงานในต่างประเทศ การวางแผนในการคัดเลือกคนและการพัฒนาเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การปฏิบัติงานในต่างประเทศ

ความแตกต่างระหว่างภารกิจในการบริหารจัดการหลักสูตรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานนั้น สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีภารกิจในการจัดการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อผลิตกำลังคนทั้งระดับกึ่งฝีมือ ระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี โดยเปิดสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ตลอดจนหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาด้านอาชีวศึกษาจะมีความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงคุณธรรมและความเป็นเลิศทางวิชาชีพ จะเน้นการผลิตกำลังคนให้มีคุณภาพมาตรฐาน มีเส้นทางอาชีพที่ชัดเจนเพิ่มโอกาสทางการศึกษาวิชาชีพให้ประชาชนทุกคน มีโอกาสเข้าถึงการศึกษาด้านวิชาชีพที่มีคุณภาพมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ส่วนกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน ศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบการ เพื่อพัฒนากำลังแรงงานให้มีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล และดำเนินการส่งเสริมการตลาดมาตรฐานและแข่งขันฝีมือแรงงาน

ตามบันทึกข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียนระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงแรงงาน และสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และมีกรอบความร่วมมือในด้านการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน การฝึกอบรม และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อยกระดับสมรรถนะ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดทำหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือ เพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านการท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยใช้แนวทางตาม สมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดทำขึ้น จำนวน 32 ตำแหน่งงาน โดยจัดทำเป็นหลักสูตรระยะสั้นเพื่อจัดอบรมให้กับผู้ที่สนใจในแต่ละ ตำแหน่งงาน

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเมื่อผู้เรียนผ่านการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และหลักสูตรปริญญา ตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ผู้เรียนทุกคนจะต้องมีการฝึกงานในสถานประกอบการจริงอย่าง น้อย 1 ภาคเรียน กับสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมที่ได้มีการทำข้อตกลงความ ร่วมมือในการรับเด็กเข้าฝึกงาน ซึ่งมีความต้องการนักเรียน นักศึกษาจำนวนมากเข้าฝึกงาน แต่ ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาก็ยังผลิตนักเรียน นักศึกษาด้านการท่องเที่ยวและ บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ โดยเฉพาะในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยว

3.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในแผนงานวิจัยเรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและ บริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงามีข้อเสนอแนะจาก การวิจัย ดังนี้

3.2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาควรเร่งสร้างความรู้ความ เข้าใจให้กับผู้บริหารและครูผู้สอนต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึง กระบวนการพัฒนาการเรียนรู้อตามโมเดล KSAO เนื่องจากความรู้ความเข้าใจของผู้ที่เกี่ยวข้องจะ นำไปสู่การพัฒนางานที่เกี่ยวข้อง

3.2.2 ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านคุณวุฒิ และจำนวนครูผู้สอนมีผลสำคัญต่อความ พร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต่อการเปิดสอนในระดับปริญญาตรี ดังนั้น งานเร่งด่วนในช่วง 3 ปีแรกคือ การวางแผนด้านอัตรากำลังโดยการพยากรณ์ล่วงหน้าถึงจำนวน ครูผู้สอนที่มีคุณวุฒิตรงตามข้อกำหนดในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า และวางแผนในการรับหรือสรรหา หรือแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณวุฒิและจำนวนที่เพียงพอต่อการ

3.2.3 เนื่องจากสิ่งที่มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นครูผู้สอน ผู้เรียน และศิษย์เก่าสอดคล้องกันในประเด็นของการประเมินผลหลักสูตร ดังนั้น ในการดำเนินการบริหารจัดการหลักสูตรควรมีการประเมินผลในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะดำเนินการอย่างน้อยปี ละ 2 ครั้ง เพื่อที่ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการจะได้สามารถแก้ไขปัญหา ปรับปรุง รวมทั้งเสริม

ประเด็นที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่การบริหารจัดการการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการประเมินผลควรเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลเพื่อที่ผู้บริหารหลักสูตรจะได้สามารถพัฒนาหรือเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่

3.2.4 ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตรควรจัดกิจกรรมเสริมในด้านการสร้างทัศนคติและมุมมองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสถานประกอบการด้วยการเชิญนักธุรกิจและผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการมาบรรยายให้ความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ทั้งเพิ่มพูนความรู้และทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้และการพัฒนาผู้เรียนเนื่องจากในแต่ละสถานประกอบการจะมีหลักสูตรหลักของแต่ละสถานประกอบการ แต่สิ่งที่สำคัญคือ สถานศึกษาอาชีวศึกษาต้องเตรียมพร้อมบุคลากรในด้านความพร้อมต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

3.2.5 เนื่องจากเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาบุคลากรคือ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการมีทุนมนุษย์ที่มีความเป็นเลิศ ด้วยเหตุนี้สถานศึกษาอาชีวศึกษาควรกำหนดให้มีตัวแทนผู้ประกอบการเป็นคณะกรรมการบริหารจัดการหลักสูตร เพื่อให้คณะกรรมการที่เป็นตัวแทนจากสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการได้ร่วมกำหนดทิศทางในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการให้คำแนะนำ และแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมต่อการทำงานในสถานประกอบการ

3.3 การใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

3.3.1 นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูลไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสาขาวิชาพาณิชยกรรมและบริการฐานวิทยาศาสตร์ (เทคโนโลยีการท่องเที่ยว) ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์ โดยมีนางเจตฤดี ชินเวโรจน์ (ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ) ผู้อำนวยการแผนงานวิจัย ชุดโครงการ “การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา” เป็นวิทยากรบรรยาย ระหว่างวันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560 ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมีรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ดังนี้

- | | | |
|-----------------|------------------|--|
| 1. นายเขมทัต | สุคนธ์สิงห์ | สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ด้านการศึกษา |
| 2. รศ.ดร.สมชาย | จันทร์ชานา | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |
| 3. นายพงษ์เดช | ศรีวิชิรประดิษฐ์ | รองประธานกรรมการบริหารสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย |
| 4. นายรุ่งโรจน์ | สีเหลืองสวัสดิ์ | โรงแรมหัวหิน แกรนด์ แอนด์ พลาซ่า
นายกสมาคมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย |
| 5. คุณอรรถการ | ตฤณารังสี | ตัวแทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย |

6.	นายพิสิฐ	ลี้มลือชา	นายกสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป
7.	นางพจมาน	ภาษวัฒน์	ตัวแทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
8.	น.ส.โสภิตา	ลี้มวัฒนาพันธ์	ศึกษานิเทศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
9.	นางกัญญาฉนิทร์	บุรพชนก	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเจดับบลิว เมอริออท
10.	นางวัลลภา	อยู่ทอง	หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
11.	นายเรืองแสง	ห้ำสกุล	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
12.	นายนิติ	นาชิต	ผู้อำนวยการวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ลาดขวาง)
13.	นางสาววิภาดา	ตระกูลโต	สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
14.	นายโชคอนันต์	รักษารักดี	สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
15.	ผศ.รท (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล		มหาวิทยาลัยศิลปากร
16.	นางสาวณัฐริณีย์	พรหมรักษ์	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
17.	นายณัฐวุฒิ	เพชรประสม	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
18.	นางสาวพรिमรตา	จารุกิตต์กุล	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
19.	นางสาวอัจฉรา	รัตนา	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
20.	นางสาวตรุณี	. ณ รังสี	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
21.	นางสาวประทีน	เลียนจำรูญ	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
22.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
23.	นางรุ่งทิวา	สลากัน	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
24.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิง	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิตถ์
25.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรพอม	วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว
26.	นายเทิดศักดิ์	นีสังกาศ	วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
27.	นางปทุมมาศ	รักษ่วงศ์	วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม



ภาพที่ 3.1 การพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสาขาวิชาพาณิชยกรรมและบริการฐานวิทยาศาสตร์(เทคโนโลยีการท่องเที่ยว) ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์



ภาพที่ 3.1 การพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ของสาขาวิชาพาณิชยกรรมและบริการฐานวิทยาศาสตร์(เทคโนโลยีการท่องเที่ยว) ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์ (ต่อ)

3.3.2 ได้นำเสนอหลักสูตรปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิตสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ต่อคณะกรรมการการอาชีวศึกษาด้านหลักสูตรอาชีวศึกษาและมาตรฐานคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษา สำนักคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อนำไปปรับใช้ในการจัดทำ หลักสูตรปริญญาตรีของสถาบันการอาชีวศึกษา วันที่ 21 สิงหาคม 2560 ณ ห้องประชุมสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพที่ 3.2 การนำเสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการการอาชีวศึกษาด้านหลักสูตรอาชีวศึกษาและ มาตรฐานคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

3.3.3 สำนักงานมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพได้นำเอาหลักสูตรระยะสั้นฐานสมรรถนะ Education to Employment Vocational Boot Camp (E to E) จำนวน 11หลักสูตร ที่เกิดจาก ผลการวิจัยไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนระยะสั้นในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา

3.3.4 นอกจากนี้ยังสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ได้อีกดังนี้

3.3.4.1 องค์การธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมสามารถนำไป เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานในองค์การให้มีคุณลักษณะตามที่ต้องการ ซึ่งสามารถประสานงาน หรือร่วมมือกับสถาบันการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพัฒนา สมรรถนะของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อรองรับมาตรฐานอาเซียน และจัดการ ฝึกอบรมให้บุคลากร เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.3.4.2 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบาย ในด้านการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษาวิชาชีพและการพัฒนาการจัดการฝึกอบรมระยะสั้น ให้มี สมรรถนะตามความต้องการของสถานประกอบการ และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหาร จัดการสถานศึกษาในสังกัดให้มีความพร้อมในการเปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ และทำความ ร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ อาทิ สมาคม การท่องเที่ยว สมาคมการโรงแรม สมาคมมัคคุเทศก์ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และกีฬา เพื่อกำหนดนโยบายร่วมกันในการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและบริการของประเทศ

3.3.4.3 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษานำไปใช้ในการเสนอแนะเพื่อพัฒนาหลักสูตร ทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับ ปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยวของ สถานศึกษาและสถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถาน ประกอบการ

3.3.4.4 สถานศึกษากลุ่มจังหวัดอันดามัน ในสถาบันภาคใต้ 2 ซึ่งประกอบด้วย สถานศึกษา อาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่ ภูเก็ต พังงา ระนอง และตรัง มีการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว และบริการที่มีบริบทของการจัดการเรียนการสอนที่ใกล้เคียงกัน สามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์ ทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตร และการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา เนื่องจากในงานวิจัยได้ ทำการศึกษาสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและ บริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และทำการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัด กระบี่และพังงาต่อการจัดการเรียนการสอน สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว ด้าน การบริหารทั่วไป ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านผู้เรียน ซึ่งสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในด้ว นการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา ทั้งหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติ ในการพัฒนา สมรรถนะผู้สำเร็จการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งการ จัดเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาที่จะเปิดการเรียนการสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชา การท่องเที่ยวทั้งด้านครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการ สอนให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริง

3.3.4.5 สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการ ผลิตหรือพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในรูปแบบ โมดูลที่มีการบูรณาการสมรรถนะต่างๆ ที่จำเป็นตามความต้องการของสถานประกอบการ ในการ จัดการเรียนการสอนทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไปและทักษะวิชาชีพในแต่ละแผนกงานของ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่เน้นให้ผู้สำเร็จ การศึกษา หรือบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

3.3.3.6 สถานศึกษาในอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่ และพังงา จำนวน 8 แห่ง เช่น วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยเทคโนโลยีและเกษตรกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ สามารถนำผลการวิจัยไปบูรณาการกับการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2557. **คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ภายใต้โครงการ
การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2558. **สถิติรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ**. (ออนไลน์)
เข้าถึงได้จาก
http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. 2555. **การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวนชัย ลมุนสว่าง. 2557. **การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อ
รองรับ MRA**. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ประคองกรรณสูตร. 2535. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (มปป.). **การจัดและการบริหารอาชีวศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- พรธวัช อิ่มใจ. 2556. **โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายสู่ AEC**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
ฐานเศรษฐกิจ.
- พัทธ์ธีรา รัชตะไพโรจน์. 2553. **การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิง
นิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาพัฒนาการ
ท่องเที่ยว สำนักบริหารและพัฒนวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ไพฑูริย์ สิ้นลารัตน์ และคณะ. 2553. **กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications
Framework) : กรณีศึกษากรอบคุณวุฒิทางการศึกษาของต่างประเทศ**.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ สมจินตนา คุ่มภัย ปิยะ ปานผู้มีทรัพย์ สุชาติ ฉันทสำราญ และวิลาวัลย์ ดิ่ง
ไทรย์ภาพ (2558). **ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรม
นักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่**. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย.
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). 2554. **มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มบริการ :
กลุ่มอาชีพโรงแรมและภัตตาคาร Hotel and Restaurant**. กรุงเทพฯ.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. **มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว
อาเซียน ASEAN Common Competency Standards for Tourism
Professionals**. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. 2554. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2554. สมรรถนะวิชาชีพด้านโรงแรมและภัตตาคาร ภายใต้โครงการบริหารจัดการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ตามบทเฉพาะกาล มาตรา 45 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาในศตวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) : ปฏิรูปอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554. ม.ป.พ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2554. รายงานการวิจัย เรื่อง การวิจัยและพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติและวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : พริกหวาน กราฟฟิค.

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ. 2556. การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงาภูเก็ตกระบี่และตรัง. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

Kaufman, R., & English, F. W. (1981). **Needs assessment : Concepts and application.** Englewood Cliffs, NJ : Educational Technology Publications.

Reviere, R., Berkowitz, S., Carter, C.C., & Ferguson, C.G. (1996). **Need assessment : A creative and practical guide for social scientists.** Washington, D.C. : Taylor & Francis.

Witkin, B. R. (1984) .**Assessing needs in education and scial program.** San Francisco :Jossey-Boss Publishers.

Witkin, B. R., & Altschuld, J. W. (1995). **Planning and conducting needs assessments. A practical guide.**Thousand Oaks, CA : Sage Publications, Inc.

Allport, G.W. 1960. **Becoming : Basic Considerations for a Psychology of Personality.** Connecticut : Yale University Press.

RupaChanda and Gloria Pasadilla. 2011. **Employment and People-Movement Impact of Services Trade Liberalization.** ADBI – PECC Conference Hong Kong, June 2-3.

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1
รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อยและการพัฒนาหลักสูตร

รายชื่อผู้บริหาร และครูเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย

แผนงานวิจัย

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายวณิชย์	อ่วมศรี	รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	
2.	นายศิวกรณ์	เอ่งฉ้วน	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
3.	นายพิณ	นิลบวร	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
4.	นางสุภาพร	สุขเมฆ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
5.	นางสาวกมลเนตร	ยอดระบำ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
6.	นายพงษ์ศักดิ์	ลิ้มเครือยาน	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
7.	นางวิภาดา	เพชรซีก	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
8.	นางสาวณิชภา	ประดิษฐสาร	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
9.	นางสาวอัชชีษา	เขมะชัยเวช	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
10.	นายสุเทพ	ยงยุทธ์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
11.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
12.	นางสาวรุ่งฉัตร	บุญถ้วน	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
13.	นางสาวณัฐรินีย์	พรหมรักษ์	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
14.	นางสาวพริมรดา	จารุกิตต์กุล	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
15.	นางสาวขวัญชนก	พีชผล	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
16.	นายสกุลศักดิ์	มิตรวงศ์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
17.	นายจิรเดช	ส่องแสง	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
18.	นางนริศรา	สงวนคำ	ครู	วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
19.	นายฉัตรชัย	จำงมีศิลป์	ครู	วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
20.	นายจรรยา	ชูสังข์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
21.	นายประสิทธิ์	ยวดยาน	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
22.	นางสาวอรรวรรณ	เพชรเล็ก	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
23.	นางสาวกาญดา	โบบทอง	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
24.	นางสาวพัชรี	อ่อนทอง	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
25.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรก	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
26.	นายไรฮาน	กองสิน	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
27.	นายศิริพงษ์	ประสมกิจ	ครู	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
28.	นายปริญญา	นฤมิตรบรรกุล	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
29.	นางปวีณา	ลีลาประศาสน์	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
30.	นางสาววรรณิศา	บุตรหลัง	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
31.	นางสาวลัดดาวรรณ	ขันแก้ว	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
32.	นายกษิติภรณ์	คำศรี	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
33.	นางสาวสุวรรณา	จงใจ	ครู	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
34.	นางสาวมนต์จันทร์	ดีกุล	ครู	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม

35.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
36.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
37.	นางรุ่งทิวา	สลากัน	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
38.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิธง	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์
39.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรผอม	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว

รายชื่อสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย
แผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายสุคนธ์	หนูช่วย	นายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.กระบี่
2.	นางรัชณี	ขาวขำ	เลขานายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.กระบี่
3.	นายพิสิษฐ์	เส็งกิ่ง	นายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.พังงา
4.	นางสาวจุฬารภรณ์	จิตโสภณ	ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	จ.พังงา
5.	นางทิวา	ร่มรื่น	ผู้สื่อข่าว	ผู้สื่อข่าวอิสระ
6.	นางสาวระเบียบ	อัครรัง	มัคคุเทศก์บริษัทอ่าวนางทราเวล แอนด์ ทัวร์	
7.	นางสาวมพิศรา	วาจิติ	ผู้จัดการ	Orange City
8.	นายเอกชัย	ลูกหยี	พนักงานขายภูผาทัวร์ แอนด์ ทราเวล	
9.	นางอามิน	กะหม๊ะ	รีเซพชั่น Ao -nang Grand Inn	
10.	นางโลมณูรี	ก้อนพันธ์	พนักงานขาย	อ่าวนางจิวาร์ทัวร์
11.	นางสาววรรณมา	ชัยเพชร	พนักงานขายพนักงานขายAo -nang winner Travel	
12.	นางสาวยุวันดา	มาลาวยัจฉรินทร์	พนักงานขาย Memory flace& Tour	
13.	นางสาวอัญชญา	ชูอักษร	พนักงานฝ่ายขายและบัญชี	บ้านนัสรีน
14.	นางสาวสิริยา	ย่านขาว	พนักงานฝ่ายบัญชี	โชคธาราทัวร์
15.	นางสาวสุภาวดี	คารากัย	พนักงานออฟฟิต	Ruk Krabi Tour
16.	นางสาวกิตาร์	สาชัย	พนักงานขาย	บริษัท gr รุ่งตะวัน
17.	นางสาวซัลเชิล	มะหลี	พนักงานต้อนรับ	บริษัทไอซ์ทราเวล
18.	นางสาวภัทชีญา	แดงแก้ว	รีเซพชั่น Phuket Trickeyr Museum	
19.	นางสาวสุนันทา	ศิริพรประสิทธิ์	ผู้จัดการ	Phuket Blue Travel
20.	นางสาวสวณีย์	ย่องบุตร	ผู้จัดการอารีย์ซีฟู้ด แอนด์ บ่อท่อซีแคนู	
21.	นายไกรศักดิ์	แอทดินน	ผู้ช่วยผู้จัดการ 7 HEAVEN WATER PAEK	
22.	นางกาญจนา	เสตรักษ์	พนักงานขาย	Krabi Creation
23.	นางสาวกิตติฐา	สายดำ	พนักงานขายKrabi Freedom Travel and Tour	

รายชื่อสถานประกอบการด้านการโรงแรมเข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย
แผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายดิเรก	ปรางแก้ว	กรรมการสมาคม สมาคม	โรงแรมจังหวัดกระบี่
2.	นางสาวโสภิตา	จายพรหม	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมอ่าวนางคลิฟฟ์บีช รีสอร์ท
3.	นางสาวไลลา	พหรมสี	HR Supervisor	โรงแรมฮอติเดย์อินท์ รีสอร์ท กระบี่
4.	นายมงคล	โทวาท	HR & Development	โรงแรมดุสิตธานีกระบี่บีช รีสอร์ท
5.	นางสาวชนันภรณ์	เหลื่องโย	Training Supervisor	โรงแรมดุสิตธานีกระบี่บีช รีสอร์ท
6.	นายณรงค์ชัย	อุทานัง	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมตีวานาพลาซ่าอ่าวนาง
7.	นางสาวคนันท์	ทองมา	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอบรม	โรงแรมกระบี่รีสอร์ท
8.	นายพันธ์ศักดิ์	เลี้ยวพุง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมเจดับบิว แมริอท วาเคชั่น
9.	นางสาวพรสวรรค์	. บุชรา	Human Re sourcos Manager	โรงแรมเจดับบิว แมริอท วาเคชั่น
10.	นางสาวปิยนุช	เกาะกลาง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมกระบี่ฟร้อน เบย์ รีสอร์ท
11.	นางสาวนัฏฐา	กลีคุณ	รองผู้บริหาร	โรงแรมลันตาพาววิลเลียนรีสอร์ท
12.	นางสาวสุวารี	หัสณีย์	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมภูธาราลันตารีสอร์ท
13.	นางสาวปริญญกร	นพพิสกุล	Hr Office	โรงแรมอัญญา วิทแบก ปีช
14.	นางสาวสุชาวดี	วงรักษา	GSA	โรงแรมบีชเทอเรส
15.	นางสาวสุภัทราวดี	กัมบัวทอง	รีเซพชั่น	โรงแรมไทยไฮเต็ลกระบี่
16.	นางอามิน	กะหมี่ะ	รีเซพชั่น	Ao -nang Grand Inn
17.	นายภัคธร	ศิลป์สวัสดิ์	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมบ่อแสนวิลล่า แอนด์ สปา
18.	นางสาวณัฐญา	แก้วสุขใส	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมเวียงทองกระบี่
19.	นางสาวนัฏสิมา	เหวดี	พนักงานแคชเชียร์	โรงแรมกระบี่ไทยวิลเลจรีสอร์ท
20.	นางสาวอัญชณา	. ชูอักษร	พนักงานฝ่ายขายและ บัญชี	บ้านน้สริน
21.	นางสาวอชิชา	อาปลอด	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมRC guest house
22.	นางสาวจิรนนท์	แสงสุวรรณ	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมเดอะกรีนเนอร์รี่
23.	นางสาวธิติกานต์	บุญสนิท	รีเซพชั่น	โรงแรมกระบี่ริเวอร์วิว
24.	นางสาวสุเพลินทิพย์	ศรีอ่อน	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้า	โรงแรมกระบี่ลาพลาญ่ารีสอร์ท
25.	นางวรรณพร	พิลละไสย	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล	เดอะแซนด์ เขาหลัก กะตะธานี
26.	นางสาวมณฑา	เสนคุ่ม	รีเซพชั่น	The leaf Ocean Side
27.	นางสาวอมโหม	โคตน้อย	พนักงานต้อนรับ	Phuket Island Hopper
28.	นางสาวสุนี	โอซารส	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้า	AnyaweeAonang bay

**รายชื่อผู้ร่วมประชุมการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
ของสาขาวิชาพาณิชยกรรมและบริการฐานวิทยาศาสตร์ (เทคโนโลยีการท่องเที่ยว)
ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์
วันที่ 7 – 11 สิงหาคม 2560**

**ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา**

1.	นายเชมทัต	สุคนธ์สิงห์	สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ด้านการศึกษา
2.	รศ.ดร.สมชาย	จันทร์ชานา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3.	นายพงษ์เดช	ศรีวัชรประดิษฐ์	รองประธานกรรมการบริหารสถาบันเสริมสร้าง ขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
4.	นายรุ่งโรจน์	สีเหลืองสวัสดิ์	โรงแรมหัวหิน แกรนด์ แอนด์ พลาซ่า นายกสมาคมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5.	คุณอรรรถการ	ตฤณารังสี	ตัวแทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย
6.	นายพิสิฐ	ลิ้มลือชา	นายกสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป
7.	นางพจมาน	ภาษวัธน์	ตัวแทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
8.	น.ส.โสภิตา	ลิ้มวัฒนาพันธ์	ศึกษานิเทศก์สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
9.	นางกัญญาฉินทร์	บุรพชนก	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเจดับบลิว เมอริออท
10.	นางวัลภา	อยู่ทอง	หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
11.	นายเรืองแสง	ห้าสกุล	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
12.	นายนิติ	นาชิต	ผู้อำนวยการวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ลาดขวาง)
13.	นางสาววิภาดา	ตระกูลโต	สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
14.	นายโชคอนันต์	รักษารักดี	สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
15.	ผศ.รท (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล		มหาวิทยาลัยศิลปากร
16.	นางสาวณัฐริณี	พรหมรักษ์	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
17.	นายณัฐวุฒิ	เพชรประสม	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
18.	นางสาวพริมรตา	จารุกิตต์กุล	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
19.	นางสาวอัจฉรา	รัตนา	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
20.	นางสาวตรุณี	. ณ รังสี	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
21.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
22.	นางบวิณกร	แป้นกลัด	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
23.	นางรุ่งทิวา	สลากัน	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
24.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิดง	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์
25.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรผอม	วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว
26.	นายเทอดศักดิ์	นิตังกาศ	วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
27.	นางปทุมมาศ	รักษ่วงศ์	วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา

1.	ดร.ปัทมาวดี	โพชนุกูล	รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงมนุษยศาสตร์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
2.	ผศ.สุภาวดี	โพธิยะราช	รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
3.	นางศรีวิการ์	เมฆธวัชชัยกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ฝ่ายการ ต่างประเทศ)
4.	นางเจิดฤดี	ชินเวโรจน์	ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
5.	นายพิสิษฐ์	เส็งกิ่ง	นายกสมาคมมัคคุเทศก์ จ.พังงา
6.	นางกัญญ์ชิสสา	สุจิตร์กุล	ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬา จ.พังงา
7.	นายอโนทัย	งานดี	นายกสมาคมผู้สื่อข่าว จ.พังงา
8.	นายพลเอก	มายะการ	กรรมการผู้จัดการโรงแรมเอราวัณพังงา
9.	นางสาวกัญญาภัค	บุญแก้ว	มูลนิธิ ซิลเดรนส์เวิลด์ อเคเดมี่ ฟาวเดชั่น
10.	Mr.Carl Philipp Berno Graf Von Hardenberg		เจ้าของโรงแรมธัญญาปุระ จ.ภูเก็ต
11.	น.ส.นารีรัตน์	อ่องฟู	ผู้อำนวยการโรงเรียนยาววิทย์ จ.พังงา
12.	Miss Elena	Holski	ฝ่ายการตลาด โรงแรมธัญญาปุระ จ.ภูเก็ต
13.	Miss Audroy		โรงแรมธัญญาปุระ จ.ภูเก็ต
14.	นายภักธร	ศิลป์สวัสดิ์	ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมบ่อแสนวิลล่า แอนด์ สปา
15.	นายพันธ์ศักดิ์	เลี้ยวฟุ้ง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น คลับ
16.	นางสาวพรสวรรค์	บุรพชน	Human Re sourcos Manager โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น คลับ
17.	นางสาวสุเพลินทิพย์	ศรีอ่อน	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้าโรงแรมกระบี่ ลาพลาญ่ารีสอร์ท
18.	นางสาวมณฑา	เสนคุ่ม	รีเซพชั่น The leaf Ocean Side by katithaini
19.	นางวรรณพร	พิลละโสย	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล เดอะแซนด์ เขาหลัก บาย กะตะธานี
20.	นายสุทิน	ทองพลัม	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
21.	นางสุภาพร	สุขเมฆ	ครู วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
22.	นายพงษ์ศักดิ์	ลิ้มเครือยาน	ครู วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
23.	นางวิภาดา	เพชรซีก	ครู วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

24.	นายสุเทพ	. ยงยุทธ์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคพังงา
25.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
26.	นางสาวณัฐรีนีย์	พรหมรักษ์	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
27.	นางกาญจนา	ตัณทราววัฒน์พันธ์	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
28.	นายอภิสิทธิ์	หวังสป	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
29.	นางสาวธิดารัตน์	วงษ์สุวรรณ	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
30.	นางสาวพริมรตา	จารุกิตต์กุล	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
31.	นางสาวขวัญชนก	พีชผล	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
32.	นายณัฐพงษ์	นิจกิจ	ครู วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
33.	นางสาวสุภาพร	ดอกประทุม	ครู วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
34.	นายสมพงศ์	พลับทอง	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
35.	นางสาวธราพรรณ	แก่งคำ	ครู วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
36.	นางยุพิน	ยี่สุ่น	ครู วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
37.	นายประสิทธิ์	ยวดยาน	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
38.	นางสาวอรพรรณ	เพชรเล็ก	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
39.	นางสาวกานดา	โอบทอง	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
40.	นางสาวพัชรี	อ่อนทอง	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
41.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรง	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
42.	นายศิริพงษ์	ประสมกิจ	ครู วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
43.	นางพรทิพย์	เจริญสุข	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
44.	นางสุวรรณา	จงใจ	ครู วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
45.	นางสาวมนต์จันทร์	ดีกุล	ครู วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
46.	นางเมธาวี	วงศ์ไวโรจน์	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต
47.	นางจรรยา	เอียบสกุล	ครู วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต
48.	นายเรืองแสง	ห้าสกุล	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
49.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรพอม	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพบ้านแก้ว
50.	นางสมพิศ	โยมา	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
51.	นางประทุมมาศ	รักษวงษ์	ครู วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
52.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
53.	นางรุ่งทิวา	สลากัน	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
54.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิง	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

**รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา”**

วันที่ 4 กันยายน 2560

ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

1.	ศ.นพ.สุทธิพันธ์	จิตพิมลมาศ	ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
2.	นายวณิชย์	อ่วมศรี	รองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
3.	รศ.ดร.ปัทมาวดี	โพชนุกูล	รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
4.	ผศ.สุภาวดี	โพธิยะราช	รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
5.	นางศรีวิการ์	เมฆธวัชชัยกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ฝ่ายการ ต่างประเทศ)
6.	ดร.เบญจวรรณ	สร้างนิทร	อดีตเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
7.	ดร.อดิษฐ์	ชัยรัตนานนท์	รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
8.	ผศ.ดรดวงพร	อ่อนหวาน	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
9.	อาจารย์กาญจนา	สมมิตร	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
10.	ดร.สุพัตรา	พรหมพิชัย	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
11.	อาจารย์สมเดช	วงศ์ชัยพาณิชย์	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
12.	ดร.สวิชญา	ศุภอุดมฤกษ์ตรีรัตน์	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
13.	ผศ.ดร.อรธธิกา	พังงา	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
14.	ผศ.ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
15.	คุณเวณิ	ตั้งสินมั่นคง	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
16.	คุณสุทธิศักดิ์	นิลรอด	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
17.	คุณวรรณภา	แตกปัญญา	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
18.	นางเจิดฤดี	ชินเวโรจน์	ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
19.	นางสุพิศ	ยางาม	ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
20.	นายเรืองแสง	ห้าสกุล	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
21.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรง	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
22.	นายไพฑูรย์	ตีณพานนท์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิตถ์
23.	นางสาวประทีน	เลื่อนจรรย์	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
24.	นางปวีณกร	แบ่นกัณฑ์	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

- | | | |
|----------------------|----------|--|
| 25. นางรุ่งทิwa | สลากัน | ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ |
| 26. นางสาวสิริลักษณ์ | ศรีธิธง | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิตถ์ |
| 27. นางสาวพัชรินทร์ | อักษรพอม | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว |

ภาคผนวก 2
รูปภาพการประชุมกลุ่มย่อยและการพัฒนาหลักสูตร

ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยและการเปิดโครงการของแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยและการเปิดโครงการของแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยและการเปิดโครงการของแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยและการเปิดโครงการของแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยและการเปิดโครงการของแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อยและการเปิดโครงการของแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย เพื่อสรุปผล และวางแผนการดำเนินงานวิจัยไปใช้ประโยชน์
ณ สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
วันที่ 4 - 6 เมษายน 2560



ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา



ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา



ภาพประกอบการประชุมคณะกรรมการมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ สำนักงาน
คณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิต สายปฏิบัติการ
สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว
วันที่ 21 สิงหาคม 2560
ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบการประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา”
วันที่ 4 กันยายน 2560
ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบการประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา”
วันที่ 4 กันยายน 2560
ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาคผนวก 3

หลักสูตรที่เป็นผลผลิตจากงานวิจัย

- แนวปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสูตรการอาชีวศึกษา
ระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ
- แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ
ด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงาน
ในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

(เอกสารที่แนบมา)

ภาคผนวก 4
การใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

ภาพประกอบ คณะผู้วิจัย เข้าร่วมประชุม โดยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยว
ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์
วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560
ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบ คณะผู้วิจัย เข้าร่วมประชุม โดยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยว
ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์
วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560
ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



การใช้ประโยชน์
นำผลการวิจัยใช้ในการพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวส.)
สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวฐานวิทยาศาสตร์



สัญญาเลขที่ RDG 5950122

แผนงานวิจัย “การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา”

สรุปรายงานความก้าวหน้าครั้งที่ 3

Output		หมายเหตุ
กิจกรรมในข้อเสนอโครงการ / หรือจากการปรับแผน	ผลสำเร็จ (%)	
1. รวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของแต่ละโครงการย่อย และศึกษาข้อมูลทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในแต่ละโครงการ	100%	-
2. ติดตามความก้าวหน้าของโครงการย่อย	100%	-
3. ติดตามการดำเนินงานเก็บข้อมูลของโครงการย่อย	100%	-
4. การประชุมภายในแผนงานวิจัยร่วมกับหัวหน้าโครงการวิจัย	100%	-
5. การสังเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	100%	-
6. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสูตรการอาชีวศึกษา ระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ	100%	-
7. แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงาน ในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา	100%	-
5. สรุปผลและเขียนรายงานวิจัย	100%	

ลงนาม



(นางสาวจิตฤดี ชินเวโรจน์)
ผู้อำนวยการแผนงานวิจัยผู้รับทุน
วันที่ 28 ธันวาคม 2561

