



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยว
และบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

The Core Competency Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga Provinces

โดย

นางสาวประทีน เลี่ยนจำรูญ และคณะ

ธันวาคม 2561

เลขที่สัญญา RDG 5950122

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

The Core Competency Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga Provinces

คณะผู้วิจัยสังกัด

1. นางสาวประทีน เลี่ยนจำรูญ วิทยาลัยเทคนิคพังงา
2. นางสาวอรพิน ดวงแก้ว วิทยาลัยเทคนิคเชิงร่าย
3. ผศ.รท.(หญิง) ดร.เกิดศิริเจริญวิศาล มหาวิทยาลัยศิลปากร

ชุดโครงการ

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช.สกว.ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานงานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนภายใต้ความร่วมมือของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา(สอศ.) คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ชัยพฤกษ์ เสรีรักษ์ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดร.สุเทพ ชิตยวงษ์ เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และนางเจิดฤดี ชินเวโรจน์ ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณศาสตราจารย์.นพ.สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)รองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวดี โพชนุกูล รองผู้อำนวยการ ด้านการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และผู้ทรงคุณวุฒิงานวิจัยที่ให้คำแนะนำและคอยประสานงานให้ทีมวิจัยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณศรีวิการ์ เมฆวัชชัยกุล อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษา ฝายต่างประเทศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ ที่เป็นทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและครูผู้ คอยชี้แนะแนวทางดี ๆ ให้กับคณะผู้วิจัยเสมอมา รวมไปถึงรองศาสตราจารย์ ดร.พิสิฐเมธภัทร ที่ปรึกษางานวิจัยที่เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ด้านการวิจัยให้กับคณะผู้วิจัย และคณะผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหน่วยประสานงานโครงการฯ ที่ประสานงานและช่วยเหลือคณะนักวิจัย เป็นอย่างดี กระทั่งทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ก็เนื่องด้วยความร่วมมือจากสถานศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า และวิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง รวมถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณคณาจารย์ที่মনักวิจัย ผู้ช่วยนักวิจัย ตลอดจนบุคคลต่างๆ ที่ให้การช่วยเหลือ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในด้านการผลิต บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาตลอดจน สถาบันการศึกษาอื่นที่สนใจจะนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการผลิตและพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ต่อไป

คณะผู้วิจัย

ธันวาคม 2561

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โครงการย่อยที่ 2

(ภาษาไทย)

การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

(ภาษาอังกฤษ)

The Core Competency Development of Staffs in Tourism and Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga Provinces

แผนงานวิจัย

(ภาษาไทย)

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

(ภาษาอังกฤษ)

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

หัวหน้าโครงการชื่อ

นางสาวประทีน เลี่ยนจำรูญ

หน่วยงานที่สังกัด

วิทยาลัยเทคนิคพังงา

326 ถนนเพชรเกษม ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมือง จังหวัดพังงา 82000

โทรศัพท์ 081-3966390, 076-412077

E-mail

pratinlain63@gmail.com

ผู้ร่วมงานวิจัยชื่อ

นางสาวอรพิน ดวงแก้ว

หน่วยงานที่สังกัด

วิทยาลัยการอาชีพเชิงทราย

326 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000

โทรศัพท์ 061-19465328, 053-774589

E-mail

orapin.doung@gmail.com

ผู้ร่วมงานวิจัยชื่อ

ผศ.ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล

หน่วยงานที่สังกัด

มหาวิทยาลัยศิลปากร

คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยศิลปากร

1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

โทรศัพท์ 081-8987736

E-mail

keadsiri.j@gmail.com

งบประมาณและระยะเวลาทำวิจัย

ได้รับงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 งบประมาณที่ได้รับ 695,000 บาท
ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี 2 เดือนตั้งแต่เดือน 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2559 ถึง 31 สิงหาคม พ.ศ. 2560

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้หรือชายฝั่งทะเลอันดามันของประเทศไทย โดยลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ประกอบด้วยผืนแผ่นดินและเกาะต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งนับเป็นกลุ่มจังหวัดที่มีจุดขายทางการท่องเที่ยวทางทะเลที่สำคัญของประเทศและมีชื่อเสียงระดับโลก มีฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีศักยภาพสูง โดยเฉพาะทรัพยากรการท่องเที่ยวทางทะเลที่มีชื่อเสียงติดอันดับโลก จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่ามีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันสูงถึง 15.81 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ถึง 250,611.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.16 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคใต้

เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนากำลังคนของสถาบันอาชีวศึกษาและเป็นการต่อยอดผลงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ที่มีผลวิจัยเกี่ยวกับการขับเคลื่อนและพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2558) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนาโครงการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัยปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เน้นความสำคัญของการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเพื่อยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน และสามารถเข้าสู่การเปิดเสรีทั้งทางด้าน

เศรษฐกิจและสังคม โดยได้กำหนดนโยบายในการยกระดับทักษะฝีมือและเตรียมความพร้อมแก่กลุ่มเป้าหมายให้มีสมรรถนะที่ได้มาตรฐานสากล โดยพัฒนาระบบการจัดการอาชีวศึกษาตามแรงขับจากผู้ใช้ “Demand Driven” ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษากับสถานประกอบการซึ่งเป็นหน่วยที่ใช้ผลผลิตของอาชีวศึกษา เพื่อผลิตกำลังคนตามความต้องการของตลาดแรงงาน พัฒนาผู้รับการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ประกอบการหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ ในแต่ละปีสถานศึกษาอาชีวศึกษาผลิตกำลังคนด้านการท่องเที่ยวและบริการป้อนสู่สถานประกอบการเป็นจำนวนมาก จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว สนับสนุนกำลังคนในวิชาชีพให้มีมาตรฐานและสมรรถนะพร้อมเข้าสู่การแข่งขันโดยใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียน นักศึกษา และครูผู้สอนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดจนยกระดับทักษะการปฏิบัติการและการสื่อสารของนักเรียน นักศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศให้เกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนจึงเกิดร่วมมือทางด้านวิชาการด้านการวิจัยระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) เพื่อพัฒนากำลังคนของอาชีวศึกษาทางการท่องเที่ยวและบริการขึ้นโดยทำการศึกษาศักยภาพของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเนื่องจากอยู่ในกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวอันดามันที่มีศักยภาพทางการท่องเที่ยวสูง

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผู้เรียนเพื่อจะได้เป็นแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและบริการ ในระดับอาชีวศึกษา ในการผลิตกำลังคนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาที่มีศักยภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.2 เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษาการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานศึกษาอาชีวศึกษาที่สอนด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร ที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ครูและบุคลากร ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ 2) ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 3) ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ และ 4) นักเรียน นักศึกษาในประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.3.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษาการศึกษานี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาของประเทศไทยและเพื่อประเมินศักยภาพของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ ด้านผู้เรียน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ และพังงา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ 3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

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

1.4.2 ผู้วิจัยพัฒนาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและการบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาโดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทางด้านการพัฒนาขีดความสามารถหลัก แนวคิดการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และแนวคิดการพัฒนาหลักสูตร มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และพัฒนา รวมทั้งทำการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ในการที่จะเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.4.3 เมื่อได้ผลการวิเคราะห์การพัฒนาขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและการบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดยเชิญกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมาร่วมระดมความคิดผ่านการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ และแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและการบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากร รวมทั้งหลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถหลักการจัดการเรียนการสอนในสถานประกอบการ

1.4.4 ท้ายที่สุด เมื่อสิ้นสุดการสังเคราะห์โครงการย่อยที่ 2 ผู้วิจัยได้ระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อศึกษาถึงเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัด และอุปสรรคในการเพิ่มขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและการบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อกำหนดแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ และพังงา

2. สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

2.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาในงานวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และนำเสนอแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีสรุปผลโดยภาพรวม ดังนี้

2.1.1 การศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเป็นการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA ประกอบด้วยสาขาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับแผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่งและสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยวจำนวน 9 ตำแหน่งรวม 32 ตำแหน่งงาน (Focus Group Discussion) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 คนเพื่อให้ได้ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA

1) สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนกประกอบด้วยแผนกต้อนรับแผนกแม่บ้านแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 23 ตำแหน่งตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรสาขาการโรงแรมของแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) การมีจิตอาสาหรือใจรักการบริการ การมีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระเบียบความปลอดภัย การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการโรงแรมที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ การรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกต้อนรับ ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า พบว่า บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ ต่างๆ การพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่าน

คอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกต้อนรับที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพักรับรองซักรีด และพนักงานดูแลห้องพักรับรอง พบว่า ความสามารถในการจัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง ความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ และความสามารถในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกอาหาร ประกอบด้วย ตำแหน่ง หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวงานขนมปัง และ พ่อครัวงานเนื้อ พบว่า ความสามารถในการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถในการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถในการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว ความสามารถในการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว และความสามารถในการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหาร ที่มีความต้องการ ลำดับสุดท้าย คือ ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ พบว่า ความสามารถในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ ความสามารถในการพัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ ความสามารถในการส่งเสริมบริการและสินค้า ความสามารถในการต้อนรับ และความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

2) สาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่งพบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิพบว่า

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากร สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและ แผนกดำเนินการ พบว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การพัฒนาและแสวงหาความรู้ ความสามารถในอุตสาหกรรมบริการใหม่ ความสามารถในการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และความขยันและอดทนในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขอนามัยในงาน

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และ ผู้แนะนำการเดินทางส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว พบว่า ความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ความสามารถในการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ความสามารถในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และ ความสามารถในการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับที่มากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกนำเที่ยว ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์

2.1.2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า

การเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จากสถานศึกษาจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อมวิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 120 คน กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงาจำนวน 369 คน เก็บข้อมูลได้เพียง 289 คน คิดเป็นร้อยละ 78.32 และนักเรียนนักศึกษาปัจจุบันในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รวมจำนวนศิษย์เก่าและนักเรียนนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 598 คน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสถานศึกษาในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารทั่วไป

ผลการศึกษาคำพ้องของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในด้านบริหารทั่วไป ในประเด็นความพ้องของสถานศึกษาที่มีการสอบถามเฉพาะผู้บริหาร และครูพบว่าสถานศึกษามีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและกลุ่มจังหวัด มีการใช้จ่ายงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน สามารถตรวจสอบได้ มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพและมีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลายมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นว่าสถานศึกษามีความพร้อมน้อย ได้แก่ การมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา และแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

สำหรับประเด็นความพ้องของสถานศึกษาที่มีการสอบถามผู้บริหาร ครูและผู้เรียนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตรงกัน ได้แก่ สถานศึกษามีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย จำนวนนักเรียนที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนด้านความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ ส่วนวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ ผู้เรียนมีความมีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง สำหรับการสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูมีความคิดเห็นในระดับน้อย ขณะที่ผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับมาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาคำพ้องของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นความพ้องของสถานศึกษา จากการสอบถามผู้บริหาร ครูและผู้เรียน พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกัน โดยความพร้อมด้านการคมนาคม สาธารณูปโภค อาคารสถานที่มีความพร้อมในระดับมาก ความพร้อมด้านหนังสือ คู่มือครูเอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้าของครู ครูภัณฑ์การศึกษา สื่อต่างๆ ระบบอินเทอร์เน็ต ห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการ และการจัดสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นการเรียนรู้ มีความพร้อมในระดับปานกลาง ส่วนห้องปฏิบัติการภาษามีความพร้อมในระดับน้อย สำหรับความพร้อมด้านแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้บริหารและครูมีความ

คิดเห็นในระดับมาก ขณะที่ผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนความพร้อมด้านห้องสมุด ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นในระดับน้อย ขณะที่ผู้เรียนมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ด้านผู้เรียน

ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในด้านผู้เรียน ในประเด็นความพร้อมของสถานศึกษาจากการสอบถามผู้บริหาร ครูและผู้เรียน พบว่า มีความคิดเห็นตรงกัน โดยประเด็นความพร้อมด้านการมีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

2.1.3 การกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาไปสู่การบริหารหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยวเพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาที่จะส่งผลกระทบต่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน จากการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาพบว่า สถานศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา มีจุดเด่น จุดด้อย และจุดที่ควรพัฒนาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการพบว่า 1) ด้านการบริหารทั่วไปไม่มีจุดเด่น คือ หลักสูตรที่เปิดสอนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัดและความต้องการของสถานประกอบการในพื้นที่ สถานศึกษามีการสร้างความเข้าใจให้กับครูบุคลากรทางการศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ และมีการบริหารจัดการด้านการเงินที่ได้รับจัดสรรสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปีอย่างคุ้มค่าโปร่งใสและมีสามารถตรวจสอบได้ สถานศึกษามีการประสานความร่วมมือกับชุมชน สมาคม สถานประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ จุดด้อย คือ ผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่ได้สร้างความเข้าใจให้กับครูและบุคลากรทางการศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ จุดที่ควรพัฒนา คือ สถานศึกษาควรจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/จังหวัดและมีแผนปฏิบัติการ

ประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา โดยจะต้องจัดทำแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาต่อเนืองอย่างน้อย 5 ปีการศึกษา สถานศึกษาควรมีวิธีการคัดเลือกนักศึกษาเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบควรมีการสร้าง ความเข้าใจให้กับผู้บริหารครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ และควรมีการเตรียมการและดำเนินการยกเว้นคณะกรรมการวิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจุดเด่นคือ สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวกมีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค อาคารสถานที่และพื้นที่ใช้สอยประจำสาขาเป็นสัดส่วนมีความเหมาะสม มีแหล่งเรียนรู้และเครือข่ายการเรียนรู้จากสถานประกอบการชุมชนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสาขาวิชา มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนให้กับกลุ่มเป้าหมายในช่องทางที่หลากหลาย จุดด้อย คือ สถานศึกษายังขาดห้องปฏิบัติการที่เพียงพอและได้มาตรฐานที่สามารถส่งเสริมการฝึกทักษะของผู้เรียน ขาดแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสม เพียงพอต่อผู้เรียน ครูภัณฑ์การศึกษาในการเปิดสอนระดับปริญญาตรียังมีน้อย จุดที่ควรพัฒนา คือ สถานศึกษาควรเพิ่มห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรมและท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอนเพื่อฝึกทักษะเบื้องต้นแก่ผู้เรียนก่อนออกไปฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ ควรจัดให้มีครูภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา และควรพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เรียนทั้งแหล่งสืบค้นที่เป็นหนังสือคู่มือครู เอกสารประกอบการเรียนการสอน/การค้นคว้าและแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตสถานศึกษา ควรส่งเสริมกระบวนการหรือรูปแบบในการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการเรียนการสอนระดับทั้ง ปวช. ปวส. และปริญญาตรีสายเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีการพัฒนาภูมิทัศน์ของสถานศึกษา และส่งเสริมบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้มีการกำกับดูแลการใช้ห้องเรียนห้องปฏิบัติการให้มีความสะอาดเรียบร้อยและสวยงาม ควรมีห้องปฏิบัติการภาษาซึ่งยังไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐานที่จะส่งเสริมการฝึกทักษะของผู้เรียนอย่างแท้จริงและสถานศึกษาควรจัดให้มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการห้องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ที่มีสภาพพร้อมใช้งานเพียงพอและเหมาะสม และ 3) ด้านผู้เรียนมีจุดเด่น คือ ความต้องการของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีจำนวนมาก มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดสอนให้สังคมชุมชนรับรู้อย่างกว้างขวางจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และสถานศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน จุดด้อย คือ สถานศึกษาขาดการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียน ส่วนจุดที่ควรพัฒนา คือ สถานศึกษาควรศึกษาข้อมูลความต้องการตำแหน่งงานใหม่ๆของสถานประกอบการในปัจจุบันและสถานศึกษาควรประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา พบว่า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ รวมทั้งการนำข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มาร่วมสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ จากการประชุมกลุ่มร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ และผู้ประกอบการทางการท่องเที่ยวและบริการได้ข้อสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาใน 3 ด้าน ดังนี้

1) แนวทางพัฒนาด้านบริหารงานทั่วไปได้แก่ สถานศึกษาควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีขีดความสามารถหลัก และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยตั้งเป้าหมายการดำเนินงานและจัดให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน สถานศึกษาควรกำหนดขั้นตอนการขอเปิดหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ การคัดเลือกนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการ ควรคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ โดยรับจากผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือเทียบเท่าที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาการท่องเที่ยวหรือบริการ และ การจัดการศึกษาปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ควรเป็นการศึกษาระบบทวิภาคี ซึ่งการคัดเลือกนักศึกษาควรมีการดำเนินการร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ และมีการทำสัญญาการฝึกอาชีพร่วมกับสถานประกอบการ 2) แนวทางพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก ได้เสนอแนวทาง ดังนี้ ควรจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่องในการพัฒนาผู้เรียน เพื่อจัดซื้อตำรา สื่อการเรียนการสอน โสตทัศนูปกรณ์และวัสดุครุภัณฑ์อย่างเพียงพอเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง และช่วยให้เกิดการกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เรียน จัดเตรียมห้องปฏิบัติการที่มีเครื่องมือทันสมัยเพื่อให้นักศึกษาสามารถฝึกปฏิบัติงานในวิชาชีพ จัดให้มีการประเมินความเพียงพอของทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก หนังสือ ตำรา และความต้องการสื่อของอาจารย์ผู้สอน และ3) แนวทางพัฒนาด้านผู้เรียนได้เสนอแนวทาง ดังนี้ สถานศึกษาควรเพิ่มหลักสูตรรายวิชาที่เน้นอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของความเป็นไทย หรือจัดทำหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นเพื่อฝึกอบรมความเป็นไทยให้กับพนักงานในสถานประกอบการทางการท่องเที่ยวและโรงแรมให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในงานบริการ ควรจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามที่สถานประกอบการต้องการ หลักสูตรการจัดการเรียนการสอนควรเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงในแต่ละงาน ควรมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามผลการเรียนรู้ และมีการพัฒนา ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน และมีการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนตามสภาพจริง ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้าย และการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อขีดความสามารถหลัก และต้องมีค่าการประเมินเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5-5.00 และสถานศึกษาควรจัดทำแผนพัฒนานักศึกษา และมีระบบกลไก ควบคุม กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นระบบ

แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยได้เสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ไว้ 2 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ และ 2) หลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการในรูปแบบชุดการเรียนแบบโมดูล

1. หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ ประกอบด้วย 9 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรวัฒนธรรมไทย 2) หลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม 3) หลักสูตรการเตรียมอาหารและการจัดเก็บอาหาร 4) หลักสูตรการจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 5) หลักสูตรเทคนิควิธีการประกอบอาหารเพื่อการค้า 6) หลักสูตรการจัดรายการนำเที่ยว 7) หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และการท่องเที่ยว 8) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน และ 9) หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. หลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการในรูปแบบชุดการเรียนแบบโมดูล ประกอบด้วย 2 หลักสูตร ในรูปแบบชุดการเรียนแบบโมดูล ได้แก่ หลักสูตรที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วยโมดูลที่ 1 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย โมดูลที่ 2 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ และโมดูลที่ 4 บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการโรงแรม ประกอบด้วยโมดูลที่ 1 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า โมดูลที่ 2 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหารเครื่องดื่ม และโมดูลที่ 4 ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ

2.2 ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

2.2.1 รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณ ห้องปฏิบัติการ ครัวภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษา ให้มีขีดความสามารถหลักของบุคลากรเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาที่เพิ่มสูงขึ้น

2.2.2 สถานศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จะเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ จะต้องจัดเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาทั้งด้านการบริหารทั่วไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียนโดยจัดหา ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และปรับปรุง ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ตลอดจนเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อการจัดการศึกษาให้เกิด คุณภาพได้มาตรฐานตามความต้องการของสถานประกอบการ

2.2.3 สถานศึกษาควรทำความร่วมมือกับสถานประกอบการในการสนับสนุน งบประมาณ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตร ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตลอดจนบุคลากรจากสถานประกอบการ รวมทั้งทำข้อตกลงความ ร่วมมือในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาให้มีขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้าน การท่องเที่ยวและบริการอย่างเป็นรูปธรรม

2.2.4 สถาบันการอาชีวศึกษา และสถานศึกษาอาชีวศึกษาควรพัฒนาหลักสูตรทั้ง หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หลักสูตรระดับเทคโนโลยีสายปฏิบัติการ และหลักสูตรระยะสั้นเพื่อฝึกอบรมให้กับผู้สนใจ โดยเน้น สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยควรมีการ พัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรม

3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยว และบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาและนำเสนอแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถหลักของ บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งผลการวิจัยทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาศักยภาพของ สถานศึกษาในด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน และได้แนวทางใน การพัฒนาหลักสูตรในสาขาการท่องเที่ยวและบริการเพื่อผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและ บริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการที่มี คุณภาพ ช่วยแก้ไขปัญหาเชิงนโยบายเกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานที่มีสมรรถนะตามที่สถาน ประกอบการต้องการ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาในจังหวัดอื่นๆ ด้วย

4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

4.1 งานวิจัย การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ได้มีการศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และทำการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาต่อการจัดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งสามารถนำ ผลงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดเป็นนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ใน ด้านการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษาให้มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ และ การจัดสรรงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการสถานศึกษาให้มีความพร้อมในการเปิดสอนด้านการ

ท่องเที่ยวและบริการ และทำความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาบุคลากรสายการ
ท่องเที่ยวและบริการ อาทิ สมาคมการท่องเที่ยว สมาคมโรงแรม สมาคมมัคคุเทศก์ การ
ท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อกำหนดนโยบายร่วมกันในการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและ
บริการของประเทศ

4.2 สถานศึกษากลุ่มจังหวัดอันดามัน ในสถาบันภาคใต้ 2 ซึ่งประกอบด้วย สถานศึกษา
อาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่ ภูเก็ต พังงา ระนอง และตรัง มีการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยว
และบริการที่มีบริบทของการจัดการเรียนการสอนที่ใกล้เคียงกัน สามารถนำงานวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์
ทั้งด้านการพัฒนาหลักสูตร และการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา เนื่องจากในงานวิจัยได้
ทำการศึกษามรรคนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัด
กระบี่และพังงา และทำการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต่อ
การจัดการเรียนการสอน สาขาการท่องเที่ยวและบริการ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งแวดล้อม และ
ด้านผู้เรียน ซึ่งสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ทั้งในการพัฒนาหลักสูตรอาชีวศึกษา ทั้ง
หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
หลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ในการพัฒนาสมรรถนะผู้สำเร็จการศึกษาให้
สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งการจัดเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาที่
จะเปิดการเรียนการสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการทั้งด้านครุภัณฑ์ สิ่งก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามความต้องการของ
สถานประกอบการอย่างแท้จริง

4.3 จากผลการวิจัย ได้ตัวชี้วัดความสามารถหลักด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ
MRA ที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา ซึ่งสถานศึกษา
สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการผลิตหรือพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยการ
พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่มีการบูรณาการสมรรถนะต่างๆ ที่จำเป็นตามความต้องการของสถาน
ประกอบการทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปในแต่ละแผนกงานของสาขาการท่องเที่ยว และ
การโรงแรม รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นที่เน้นให้ผู้สำเร็จการศึกษา หรือบุคลากรด้านการ
โรงแรมและการท่องเที่ยวมีขีดความสามารถหลักที่จำเป็นในปัจจุบัน ได้แก่ สมรรถนะด้านความเป็น
ไทย และการสื่อสารภาษาอังกฤษในงานอาชีพ และความปลอดภัยในการทำงาน

4.4 จากผลการวิจัย ได้นำตัวชี้วัดความสามารถหลัก ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก
(Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ไปใช้ในการพัฒนา
หลักสูตร ทั้งในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และ
ระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมของสถานศึกษาและ
สถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ

บทคัดย่อ

Code: RDG5950122

โครงการวิจัยย่อยที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

ชื่อนักวิจัย นางสาวประทีน เลียนจำรูญ, นางสาวอรพิน ดวงแก้ว,
ผศ.ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ 3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 คนเพื่อให้ได้ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA ผลการวิจัยพบว่าสาขาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำนวน 23 ตำแหน่ง และสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยวจำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน ทั้งนี้ สาขาธุรกิจโรงแรมและสาขาการท่องเที่ยวพบว่า แต่ละสาขามีสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ในแต่ละแผนก มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันในสมรรถนะทั่วไป ส่วนสมรรถนะหลักในแต่ละสาขาและแต่ละแผนกแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะของ ความรับผิดชอบของงานที่เด่นชัด

ส่วนการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ด้านการบริหารทั่วไป พบว่าสถานศึกษามีความพร้อม ในระดับมากทุกข้อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าสถานศึกษามีความพร้อมในภาพรวม ระดับมาก ด้านผู้เรียน พบว่า สถานศึกษามีความพร้อมในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้ การกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาใน 3 ด้าน ดังนี้ 1) แนวทางการพัฒนาด้านบริหารทั่วไป สถานศึกษาต้องสร้างความรู้ความเข้าใจในการเปิดหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต มีการจัดทำแผนการพัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปีรองรับ นักศึกษาที่จะเข้าเรียนควรเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่าที่สัมพันธ์กับสาขาวิชาการโรงแรมหรือบริการ โดยคัดเลือกร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ และมีการทำสัญญาการฝึกอาชีพร่วมกับสถานประกอบการและควรจัดการศึกษาในระบบทวิภาคี 2) แนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ที่เพียงพอและเหมาะสม ห้องสมุดมีตำรา วารสาร สื่อการเรียนการสอน เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้า สื่อทัศนูปกรณ์ มีแหล่งสืบค้นข้อมูลสำหรับผู้เรียน

สามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง และการจัดสภาพแวดล้อมที่ช่วยให้เกิดการกระตุ้นการเรียนรู้มีห้องเรียนมัลติมีเดีย ห้องปฏิบัติการทดลองที่มีความพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ในจำนวนที่เพียงพอ และ 3) แนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน หลักสูตรควรเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติจริงในแต่ละงาน และควรเน้นอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในหลักสูตรรายวิชาหรือหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในงานบริการ ควรมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน และประเมินผลการเรียนรู้ทุกภาคเรียน และมีการพัฒนา/ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร และค่าการประเมินต่อคุณภาพของหลักสูตรควรมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนน 5.0 และให้มีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อขีดความสามารถหลักของบัณฑิตใหม่ และค่าการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อขีดความสามารถหลักควรมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนน 5.0

ทั้งนี้แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการพบว่า แนวทางการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการไว้ 2 แนวทาง ได้แก่ 1) แนวทางการพัฒนาหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ในรูปแบบชุดการเรียนแบบโมดูล และแนวทางที่ 2) การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ

คำสำคัญ : ขีดความสามารถหลัก, บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ,

ABSTRACT

Code: : RDG5950122
Project Title : The Core Competency Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga
Provinces
Researchers : Pratin Leanchumroon, Orapin Doungkaew, Assistant Professor
KaedsiriJaroenwisan, Ph.D.

The objective of the research were : 1) to study tourism and services personnel competency development in Krabi and Phang-nga 2) to study the readiness of the vocational education tourism and services personnel competency development and 3) to set the capacity development guidelines for tourism and services personnel. Focus Group Discussion on the topic of tourism and services personnel competency development by 15 principle advisors consisted of core competencies and generic competencies. According to ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA) framework found that a total of 32 positions in hotel service of 4 department as : front office, housekeeping food product and food & beverage, there were 23 positions and travel service have 2 department as : travel agency and tour operator, there were 9 positions, that a total of 32 positions. Hospitality and Tourism Management showed that each field has similar in generic competencies. However, core competencies in each field department were quite different depending on the job position.

The study result of the overall readiness of vocational education institutes in tourism and services personnel competency development in Krabi and Phang-nga showed that the general administration, facilities and students were in high level for all aspects. Furthermore, the setting of capacity development guideline for tourism and services found that, there were three aspects in development : 1) General administration developments; Educational institutes need to build knowledge and understanding in opening up of the Bachelor of Technology Program, and also education management development plan project and administration annual. Students who are enrolled should be graduates of not less than the High Vocational Certificate or equivalent in the hospitality and tourism by selecting between schools and establishments. Furthermore, there is a contract of vocational training with the establishment and should be organized in a dual vocational training. 2) Facility development; should be exploring sources for durable objects and teaching media project. The library has textbooks, media, teaching materials, research

documents and audiovisual, there are some resources that students can learn more and the environment that stimulates for learning in multimedia classrooms. The laboratory is readily in use. 3) Student development; course should be a performance-based curriculum that students practice in any situation and emphasize the identity of Thai style in the curriculum or training course for employees in tourism and hotel establishments to have the uniqueness of Thai hospitality. There should be a test of student achievement, evaluation of learning every semester and teaching and learning development. Teaching strategies should evaluate satisfaction level in the final year / new graduates should be assessed on the quality of the course. The assessment should be an average of at least 3.5 from 5.0, and an assessment of satisfaction level in graduate student with the core competencies of the new graduate. In addition, the evaluation of satisfaction level in graduate student of core competency should be an average of at least 3.5 about 5.0.

Furthermore, The core competency development for tourism and services personnel found that the tourism and services personnel in core competency development divided into 2 courses: 1) Two-year curriculum course development by using an instructional module 2) Education to Employment: Vocational Boot Camp

Keywords : The Core Competency Development, Staffs in Tourism and Services

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อ ภาษาไทย	ค
บทคัดย่อ ภาษาอังกฤษ	ณ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	บ
สารบัญภาพ	ผ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	6
1.5 กรอบการวิจัย	7
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ	9
2.2 ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ของอาเซียน	14
2.3 สมรรถนะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21	20
2.4 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะอาชีวศึกษากับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว	26
2.5 การประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment)	43
2.6 มาตรฐานอาชีพสู่มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ	44
2.7 การบริหารงานวิชาการ	46
2.8 การพัฒนาหลักสูตร	47
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
2.10 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	58
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	59
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	59
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัย	68
4.1 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา	68
4.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนา ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	85
4.3 การกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทาง การท่องเที่ยวและบริการ	95
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	147
5.1 สรุปผลการวิจัย	150
5.2 อภิปรายผล	157
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	169
บรรณานุกรม	171
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	175
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลัก และทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ	203
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย และภาพประกอบการประชุม กลุ่มย่อยการศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพ	213
ภาคผนวก ง ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษา	225
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย เพื่อสรุปผลและวางแผนการนำ งานวิจัยไปใช้ประโยชน์	228
ภาคผนวก ฉ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมและภาพประกอบการประชุมการนำผลการวิจัย ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล	230
ภาคผนวก ช รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมและภาพประกอบการประชุมแนวทางการเพิ่ม ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและบริการ	235
ภาคผนวก ซ ภาพประกอบการประชุมคณะกรรมการด้านหลักสูตรอาชีวศึกษา และมาตรฐานคุณภาพอาชีวศึกษาเพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรี สายเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว	241
ภาคผนวก ฌ รายชื่อผู้เข้าประชุมและภาพประกอบการประชุมนำเสนอสรุปผลการวิจัย	243

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1-1	รายได้จากการท่องเที่ยว 3 ไตรมาสของ ปี 2557 ของจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน และภาคใต้	2
2-1	ตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่งใน 2 สาขาของ 6 แผนก/สายงานบริการ	17
2-2	ระดับคุณภาพของหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนและรายละเอียดสมรรถนะของแต่ละระดับ	19
2-3	การรับรองระดับคุณภาพ 52 หลักสูตรย่อยใน 6 แผนก/สายงานวิชาชีพ	20
2-4	ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Skills, 2011) สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2556	25
2-5	กรอบแนวคิดของทักษะศตวรรษที่ 21 ที่พัฒนาโดย ERI-Net	26
2-6	ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการผลิตกำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล	33
2-7	กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขา การท่องเที่ยว	37
2-8	กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขา การโรงแรม	40
2-9	ข้อกำหนดคุณลักษณะของโมดูล	50
4-1	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	73
4-2	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	75
4-3	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกแม่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	76
4-4	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหาร ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	77
4-5	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	80
4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	81
4-8 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	83
4-9 แสดงลำดับความต้องการขีดความสามารถทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	83
4-10 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	84
4-11 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขาการท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	84
4-12 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไป ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	85
4-13 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	88
4-14 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	89
4-15 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไป ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	90
4-16 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	92
4-17 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียน ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	94
4-18 แสดงการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการด้านด้านการบริหารทั่วไป	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4-19	แสดงการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ต่อการพัฒนาขีด ความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	97

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	7
2-1 กรอบแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	21
2-2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานอาชีพ/มาตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ	45
2-3 กรอบแนวคิดของการวิจัย	58
4-1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	74
4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	75
4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรมแผนกแม่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	76
4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหาร ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	78
4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	79
4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก(Core Competencies) ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	81
4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	82
4-8 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	87
4-9 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	88
4-10 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	90
4-11 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	91
4-12 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	93

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4-13	ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	94

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยและมีการเจริญเติบโต ขยายตัวสูง มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ช่วยกระจายรายได้และการจ้างงานไปสู่ชนบท มีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง รวมไปถึงการค้าและการลงทุนในแต่ละปีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ในปี 2557 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 1,172 พันล้านบาทจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งหมด 24.80 ล้านคน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2558) โดยรายได้ดังกล่าวมีส่วนสำคัญในการชดเชยการขาดดุลการค้าของสินค้าส่งออกไทยและยังมีบทบาทสำคัญช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้เร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆโดยในส่วนภาคใต้ของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2557 ระยะเวลา 3 ไตรมาสมีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในภาคใต้รวมทั้งสิ้น 29.38 ล้านคน เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ 13.97 ล้านคน และนักท่องเที่ยวชาวไทย 15.41 ล้านคน และสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ทั้งสิ้น 362,353 ล้านบาท โดย 107,747 ล้านบาทมาจากนักท่องเที่ยวชาวไทย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีมูลค่าทั้งสิ้น 254,606 ล้านบาท และองค์การการท่องเที่ยว UNWTO ได้พยากรณ์ว่า ในปี พ.ศ.2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศเพิ่มขึ้นจำนวน 1,600 ล้านคน โดยเป็นนักท่องเที่ยวแถบเอเชียแปซิฟิกถึง 400 ล้านคน ในจำนวนนั้นส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวในอาเซียนประมาณ 160-200 ล้านคน ภูมิภาคที่มีแนวโน้มเป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมคือ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และแปซิฟิก และกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2556)

กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้หรือชายฝั่งทะเลอันดามัน ประกอบด้วย 6 จังหวัด 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 250,611.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ

69.16 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคใต้ โดยมูลค่าจากนักท่องเที่ยวต่างประเทศสูงถึงร้อยละ 74.46 ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในภาคใต้

ตารางที่ 1-1 แสดงรายได้จากการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันและภาคใต้

หน่วย : ล้านบาท

จังหวัด	2554	2555	2556	2557	2558
ภูเก็ต	188,822.46	228,984.88	260,442.14	259,290.50	313,005.63
กระบี่	37,646.09	48,270.57	64,978.73	73,238.52	78,335.83
พังงา	5,677.57	9,177.24	15,459.06	29,329.80	37,214.75
ตรัง	4,926.65	6,230.63	6,679.38	6,884.63	7,710.70
ระนอง	2,579.03	2,780.09	3,250.37	3,322.56	3,726.70
กลุ่มอันดา มัน	239,651.80	295,443.41	350,809.68	372,066.01	439,993.11
ภาคใต้	307,238.94	382,491.79	468,511.76	505,557.88	592,074.51

ที่มา : กลุ่มสถิติและเศรษฐกิจการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว (2558)

จากข้อมูลสถิติกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าอัตรานักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และรายได้จากการท่องเที่ยวในฝั่งจังหวัดอันดามันเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ขณะเดียวกันพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและคุณภาพการศึกษาในภาคการท่องเที่ยวและบริการ ทั้งในระดับปริญญาตรีอนุปริญญา และอาชีวศึกษา รวมถึงการขาดทักษะด้านภาษา การบริการ และความรู้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และจากสรุปผลการเสวนาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ อาคารรัฐสภา 2 โดยคณะอนุกรรมการ และติดตามความพร้อมด้านการศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน ได้กล่าวถึงภายหลังจากการเปิดประชาคมอาเซียนหากประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการ การเคลื่อนย้ายแรงงานจะมีสูง ตลาดแรงงานของไทยจะถูกแรงงานต่างชาติเข้ามาแข่งขันได้จึงจำเป็นต้องเตรียมสมรรถนะของบุคลากรให้พร้อมโดยต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในประเทศให้มีศักยภาพและทักษะด้านต่างๆ สามารถปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลทั้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการศึกษาดูงานในเชิงลึกของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวในภาคต่างๆ และภาคใต้ในจังหวัดกระบี่ และศึกษาดูงานทั้งในมหาวิทยาลัย สถาบันอาชีวศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผลการศึกษาในภาคใต้ คือการขาดแคลนแรงงานในหลายๆ ส่วน โดยมีอัตราส่วนการใช้แรงงานจากนอกจังหวัดรวมทั้งแรงงานต่างด้าวในธุรกิจ

บันเทิง 35% ในธุรกิจร้านอาหาร 30% และในธุรกิจที่พัก 25% โดยมีสาเหตุมาจากวัฒนธรรมที่ไม่นิยมงานในภาคบริการ สถาบันการศึกษาผลิตบุคลากรไม่ทัน เนื่องจากจังหวัดในฝั่งอันดามันยังขาดวิทยาลัยขนาดใหญ่ นักศึกษาที่จบแล้วเลือกที่จะกลับไปทำงานในภาคการเกษตร หรือเรียนต่อระดับปริญญาตรีในสาขาอื่น นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าภาพรวมปัญหาด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การขาดทักษะภาษาซึ่งเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของแรงงาน 2) ขาดความเป็นมืออาชีพ 3) ขาดคุณลักษณะด้านจิตบริการ (Service mind) และจริยธรรม 4) สถาบันการศึกษาจัดการเรียนการสอนยังเน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ 5) นักศึกษาที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในยุคปัจจุบันมีการเลือกงานและมีความเป็นตัวตนสูง มีความอดทนลดลง ขาดวินัยและความเป็นผู้นำ 6) คนไทยมี Service mind แต่ไม่รู้ว่านักท่องเที่ยวต้องการอะไร 7) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรจะมีการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น 3 เดือน 6 เดือน เพื่อให้ผู้ที่สนใจในตำแหน่งงานนั้นๆ เข้ามาศึกษาได้โดยตรง และควรมีการสอนภาษาต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ ความสามารถไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างแท้จริง 7) สิ่งที่อาเซียนต้องการใน 32 ตำแหน่งงาน คือ ความรู้ความเข้าใจและทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีเวลาเข้ารับการอบรมเพื่อให้ผ่านมาตรฐาน และ 8) ควรมีการส่งเสริมความเป็นไทย (Thainess) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจากผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทางทะเลของกลุ่มจังหวัดภาคใต้อันดามันในแผนพัฒนากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ ตรัง) พ.ศ.2557-2560 พบว่าปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร หรือทักษะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเป็นอุปสรรคสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่ทั้งปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการผลิตทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ดังนั้น เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนากำลังคนของสถาบันอาชีวศึกษาและเป็นการต่อยอดผลงานวิจัยของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ที่มีผลวิจัยเกี่ยวกับการขับเคลื่อนและพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ (ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ, 2558) สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัยปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เน้นความสำคัญของการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพเพื่อพัฒนากำลังคนด้านวิชาชีพระดับฝีมือระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยีรวมทั้งเพื่อยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้นและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขัน และสามารถเข้าสู่การเปิดเสรีทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยได้กำหนดนโยบายในการยกระดับทักษะฝีมือและเตรียมความพร้อมแก่กลุ่มเป้าหมายให้มีสมรรถนะที่ได้มาตรฐานสากล โดยพัฒนาระบบการจัดการอาชีวศึกษาตามแรงขับจากผู้บริโภค “Demand Driven” ภายใต้ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษากับสถานประกอบการซึ่งเป็นหน่วยที่ใช้ผลผลิตของอาชีวศึกษา เพื่อผลิตกำลังคนตามความต้องการของตลาดแรงงาน พัฒนาผู้รับการศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ประกอบการหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ ในแต่ละปีสถานศึกษาอาชีวศึกษาผลิตกำลังคนด้านการท่องเที่ยวและบริการป้อนสู่สถานประกอบการเป็นจำนวนมาก จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว สนับสนุนกำลังคนในวิชาชีพให้มีมาตรฐานและสมรรถนะพร้อมเข้าสู่การแข่งขันโดยใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียน นักศึกษา และครูผู้สอนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดจนยกระดับทักษะการปฏิบัติการและการสื่อสารของนักเรียน นักศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศให้เกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนแต่ปัจจุบันการผลิตกำลังคนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาในสถานศึกษาในกลุ่มจังหวัดอันดามัน ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษายังขาดสมรรถนะที่จำเป็นตามบริบทของพื้นที่ เช่น สมรรถนะทางด้านภาษา จิตวิทยาในงานบริการ ความกระตือรือร้น เป็นต้น รวมทั้งสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานของอาเซียน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาของอาชีวศึกษา ดังนั้นจึงเกิดร่วมมือทางด้านวิชาการ ด้านการวิจัยระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) เพื่อพัฒนากำลังคนของอาชีวศึกษาทางด้านการท่องเที่ยวและบริการขึ้นโดยทำการศึกษาศักยภาพของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเนื่องจากอยู่ในกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวอันดามันที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูงซึ่งงานวิจัยครั้งนี้จะมุ่งประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ทั้งด้านอาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการสื่ออุปกรณ์งบประมาณ หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน บุคลากรผู้สอน คุณวุฒิของครู สัตว์สวนครูต่อนักเรียน และความร่วมมือกับสถานประกอบการ เป็นต้น เพื่อที่จะพัฒนาข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลักทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษา ในการผลิตกำลังคนทางด้านการ

ท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาที่มีศักยภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.2 เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ สถานศึกษาอาชีวศึกษาที่สอนด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ครูและบุคลากร ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ 2) ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 3) ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ และ 4) นักเรียน นักศึกษาในประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.3.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษการศึกษานี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาของประเทศไทยและเพื่อประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จัดการเรียนการสอนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน และในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางด้านด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ และพังงา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม จำนวน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ตามกรอบ MRA ได้แก่

- สาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Agencies) และบริษัททัวร์ (Tour Operation) รวม 23 ตำแหน่งรวม

- สาขาที่พัก (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มรวมจำนวน 23 ตำแหน่งงาน

1.4.2 ความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึงมาตรฐานสมรรถนะสำหรับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 2 ประเภทได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic competencies)

1.4.3 สถานศึกษาอาชีวศึกษาหมายถึงสถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่มีบทบาทหน้าที่เตรียมบุคลากรด้านฝีมือสำหรับอาชีพหนึ่งๆ หรือกลุ่มอาชีพสาขาหรืองาน โดยเรียนวิชาสามัญ การฝึกปฏิบัติ และวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแต่นั่นภาคปฏิบัติเพื่อเข้าสู่การประกอบอาชีพ ผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกึ่งฝีมือ (Semi-Skill) ระดับช่างฝีมือ (Skill) ระดับช่างเทคนิค (Technician) และระดับเทคโนโลยี (Technologist) ที่มีคุณภาพและมีมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงการประกอบอาชีพอิสระได้

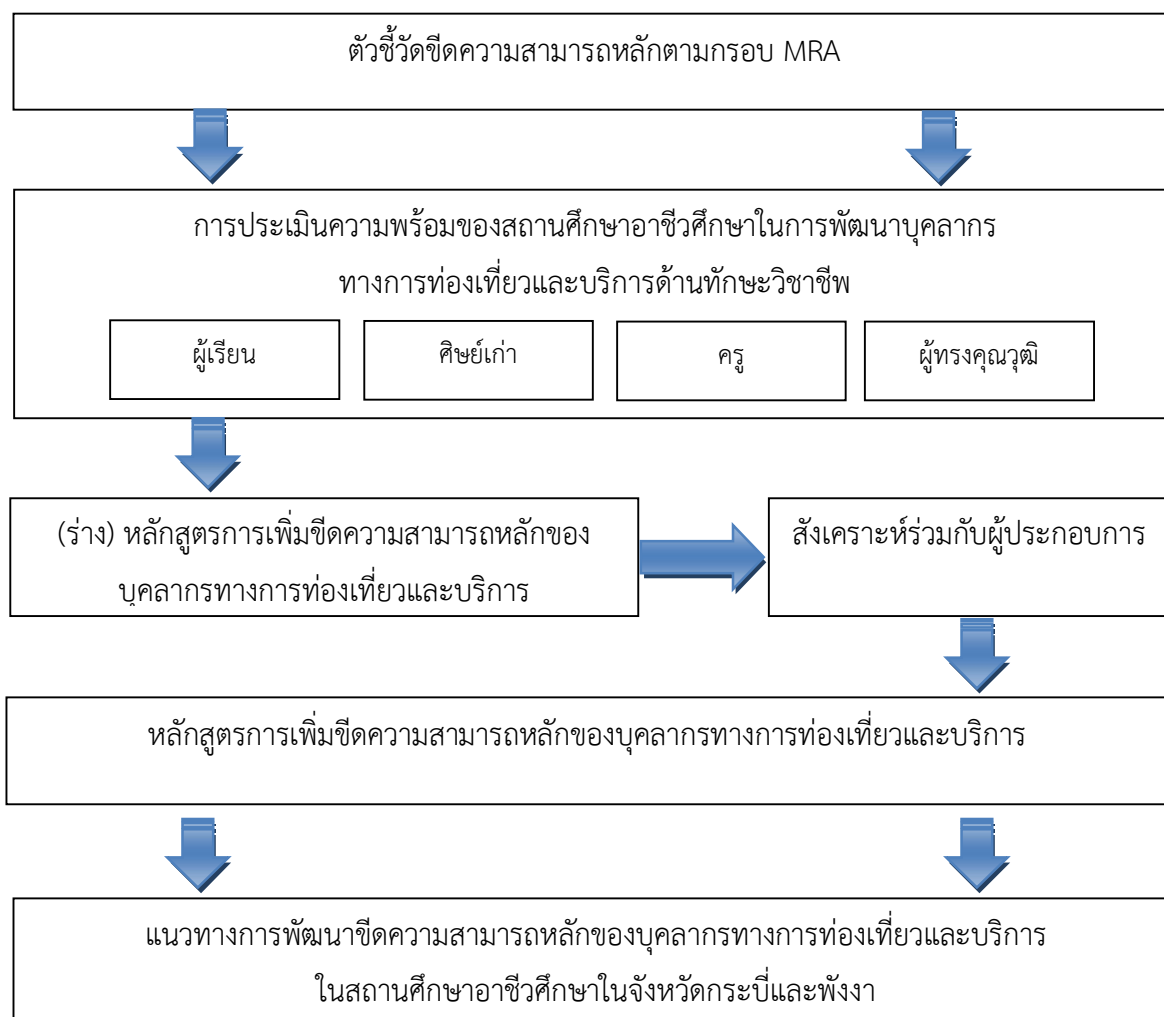
1.4.4 ความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา หมายถึงความสามารถของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน กระบวนการจัดการเรียนการสอน ครูผู้เรียนครุภัณฑ์ ห้องปฏิบัติการ งบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านความสามารถหลักของบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา

1.4.5 ตัวชี้วัดความสามารถหลักตามกรอบ MRA หมายถึง สมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวทั้งในสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อยกระดับการบริการในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและเอื้อต่อการพัฒนาข้อตกลงยอมรับร่วมระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน

1.4.6 บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ทั้ง 32 ตำแหน่งงานตามกรอบ MRA ในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.4.7 ระดับอาชีวศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ (ทล.บ)

1.5 กรอบการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1.6. ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ได้ตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบMRA ที่สถานประกอบการต้องการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการผลิตหรือพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.6.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนทางการท่องเที่ยวและบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐาน

1.6.3 เป็นข้อมูลในการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาการเพิ่มขีดความสามารถหลักของผู้สำเร็จการศึกษาทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาของประเทศไทย

1.6.4 เพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอแนวทางในการพัฒนาครูพัฒนาหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ 3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดรวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ
- 2.2 ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน
- 2.3 ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21
- 2.4 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะอาชีวศึกษากับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.5 การประเมินความต้องการจำเป็น
- 2.6 มาตรฐานอาชีพสู่มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ
- 2.7 การบริหารงานวิชาการ
- 2.8 การพัฒนาหลักสูตร
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.10 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่พึงมีเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานโดยสมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่พึงมีเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ สมรรถนะของบุคคลมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จในบทบาทที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ จำนวน 7 สาขา โดยวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนเป็นหนึ่งในสาขาที่อาเซียนได้ให้ความสำคัญ และสมาชิก 9 ประเทศในอาเซียนมีการลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ (Competency

Standard) และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว 32 ตำแหน่งเสร็จเรียบร้อยแล้วอีกทั้งยังมีความละเอียดมากกว่ามาตรฐานที่ MRA (Mutual Recognition Arrangement) กำหนด การที่ประเทศไทยได้มีการลงนามกับประเทศอาเซียนเพื่อการแลกเปลี่ยนหรือเคลื่อนย้ายแรงงานด้านวิชาชีพการท่องเที่ยวซึ่งด้านการท่องเที่ยวมีถึง 32 ตำแหน่งงานที่ได้มีการลงนามให้มีการยอมรับบุคลากรวิชาชีพเหล่านี้ให้ทำงานในประเทศอาเซียนได้แต่ต้องผ่านการทดสอบเบื้องต้นรวมทั้งมีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตรงตามมาตรฐานที่ประชาคมอาเซียนกำหนดไว้ ซึ่งรายละเอียดสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พัก (Hotel Services) 4 แผนก 23 ตำแหน่งและสาขาการเดินทาง (Travel Services) 2 แผนก 9 ตำแหน่งงานรวม 32 ตำแหน่งงานโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการจัดหลักสูตรการอบรมเพื่อทำความเข้าใจในเรื่อง 32 ตำแหน่งงานทั่วประเทศ และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะทำงานในประเทศอาเซียนได้ (ทวนชัย ลมุนสว่าง, 2557) และจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงานยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้สำเร็จการศึกษาไม่สามารถลงมือปฏิบัติงานจริงได้ มีข้อจำกัดในการทำงานที่มีความรู้ทางด้านทฤษฎีเป็นส่วนใหญ่ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งความรู้ทางด้านภาษาที่ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการที่เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้แนวคิดในการเตรียมแรงงานด้านการท่องเที่ยวอาเซียนกำหนดจะจัดทำมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2558 และสามารถนำไปใช้ได้ในประเทศสมาชิกอาเซียนทั้ง 10 ประเทศ โดย ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรที่ได้รับประกาศนียบัตรสมรรถนะวิชาชีพบริการท่องเที่ยวในสาขาที่ระบุไว้ใน ACCSTP จากหน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้ประกอบอาชีพสามารถจะไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนอื่น ๆ ได้ (Rupa Chanda and Gloria Pasadilla, 2011) โดยมีการกำหนดสมรรถนะดังนี้

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ทุกตำแหน่งงานต้องมี 5 ข้อ คือ

1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3. การดำเนินตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะสถานที่
5. การรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ทุกตำแหน่งงานต้องมี 6 ข้อ คือ

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การปฏิบัติงานทั่วไป
3. การใช้เครื่องมือทางธุรกิจ และเทคโนโลยีทั่วไป

4. การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
5. การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก มี 4 ข้อ
คือ

1. การให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
2. การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
3. การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
4. การส่งเสริมและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2554 : 131) ได้จัดทำรายงานการวิจัยและพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติและวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ในระดับอาชีวศึกษา ดังนี้

1. ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding)

มีความรู้ ความเข้าใจในแนวทางการพัฒนาแนวคิดทฤษฎี หลักการในสาขาตนเองในการประกอบอาชีพได้ มีความรู้ทั่วไปในขอบข่ายที่เกี่ยวข้องในสาขาที่เรียน มีความรู้ลึกในสาขาย่อยบางสาขา มีความคุ้นเคยกับปัญหาปัจจุบันและงานวิจัยใหม่ ๆ มีความรู้เกี่ยวกับพัฒนาการใหม่ ๆ มีความรู้ในข้อกำหนด ข้อบังคับทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวิชาชีพ

2. ทักษะเชาว์ปัญญา (Cognitive Skills)

มีทักษะการลำดับความคิด สามารถแก้ปัญหาที่เฉพาะเจาะจงในการทำงานหรือการเรียน มีทักษะการสังเคราะห์ สามารถประยุกต์แนวคิด หลักการนอกบริบทของตนเอง โดยประยุกต์ใช้ความรู้ วิธีการ เทคนิค เพื่อแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ มีการพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาเชิงนามธรรมอย่างสร้างสรรค์ มีทักษะการประเมิน วิเคราะห์ และพัฒนากระบวนการใหม่ ๆ ที่นำไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติได้ในวิชาชีพ สร้างแนวคิดไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลและมโนทัศน์ในระดับนามธรรม กำหนดการสนองตอบที่เหมาะสมนำไปสู่ความชัดเจนและต่อปัญหาเชิงนามธรรม โดยอาศัยคำแนะนำเพียงเล็กน้อย

3. สมรรถนะ (Competency)

3.1 ทักษะส่วนบุคคล (Interpersonal Skills) มีความสามารถในการบริหารจัดการด้วยตนเองภายใต้การแนะนำในการทำงานหรือการเรียนตามแนวทางที่คาดหวัง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะสำหรับการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนและสามารถคิดและแสดงออกอย่างอิสระ การสื่อสารปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม มีทักษะการทำงานเป็นทีม แสดงออกถึงความเป็นผู้นำ สามารถนำกลุ่ม

ขนาดเล็กในขอบเขตและความรับผิดชอบกำหนด มีความเป็นผู้นำที่สามารถให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กรทั้งของตนเองและผู้อื่น มีทักษะการบริหารจัดการ วางแผนดำเนินการ เพื่อหาโอกาสเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.2 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skills) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหา การหาข้อมูล และการนำเสนอ

3.3 ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีความรับผิดชอบในการทำงานการเรียนรู้ให้เสร็จลุล่วง มีทักษะปฏิบัติเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้ รับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

4. จริยธรรมต่อสังคมและต่อวิชาชีพ (Ethic)

รู้จักเคารพความคิดเห็นและทักษะของผู้อื่น ยอมรับความรับผิดชอบจากการกระทำส่วนตัวหรือในสถานการณ์กลุ่ม ตระหนักและประพฤติปฏิบัติสอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยขอรับคำแนะนำเมื่อจำเป็น ระบุผลกระทบจากการกระทำที่เสนอให้ทำหรือได้กระทำต่อผู้อื่น สามารถประเมินความเหมาะสมของการกระทำบนสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งทางค่านิยมและปัญหาทางจริยธรรม สามารถระบุธรรมชาติของความขัดแย้ง ค่านิยม และเหตุผลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถตัดสินใจในทางเลือกที่เหมาะสมได้

5. ทักษะปฏิบัติเฉพาะทาง (Specialized Skills)

มีความรู้และเข้าใจในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่เรียน มีทักษะปฏิบัติเฉพาะทางเกี่ยวกับเนื้อหาวิชา การฝึกปฏิบัติในระดับสูงกับสถานการณ์เฉพาะกิจ สามารถกำหนดการสนองตอบที่เหมาะสมนำไปสู่ความชัดเจนและต่อปัญหาเชิงนามธรรม สามารถควบคุมทักษะการทำงานระดับต่าง ๆ กว้างขวางขึ้น

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ และคณะ(2553 :110-118) ได้ศึกษากรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework) : กรณีสึกษากรอบคุณวุฒิทางการศึกษาของต่างประเทศ พบว่า โครงสร้างของกรอบคุณวุฒิของประเทศไทยประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ ระดับคุณวุฒิ หน่วยกิต ระดับคุณวุฒิและผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละระดับ โดยผลลัพธ์การเรียนรู้ในภาพรวม ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะการคิด ทักษะการปฏิบัติ ทักษะทางสังคมและความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม โดยแต่ละมิติมีองค์ประกอบดังนี้

1) ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) ประกอบด้วย 4 มิตีย่อย ได้แก่

- 1.1) รู้และเข้าใจข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์วิชานั้น
- 1.2) รู้และเข้าใจหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์วิชานั้น
- 1.3) และเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์วิชานั้น

- 1.4) ความรู้เชิงสหวิทยาการ
- 2) ทักษะเชาว์ปัญญา (Cognitive Skills) ประกอบด้วย 6 มิติย่อย ได้แก่
 - 2.1) การคิดวิเคราะห์
 - 2.2) การคิดวิพากษ์
 - 2.3) การคิดสังเคราะห์
 - 2.4) การประยุกต์หลักการ แนวคิด ทฤษฎีสู่เชิงปฏิบัติตามคำแนะนำและในสถานการณ์ที่ไม่คาดการณ์
 - 2.5) การบูรณาการ
 - 2.6) การคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม
- 3) สมรรถนะ (Competence) ประกอบด้วย 3 มิติย่อย ได้แก่
 - 3.1) ทักษะส่วนบุคคล (Interpersonal Skills) หมายถึง ทักษะการประยุกต์และการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการบริหารจัดการและทักษะการวิจัย
 - 3.2) ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะการพูด การเขียน การอ่าน และทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร
 - 3.3) ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบ ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง และความโปร่งใส
 - 3.4) คุณธรรมและจริยธรรมต่อสังคมและต่อวิชาชีพ (Ethic and Values) ประกอบด้วย 4 มิติย่อย ได้แก่ จริยธรรม ค่านิยม ทศนคติ และความมีศักดิ์ศรีในวิชาชีพ

จากข้อมูลข้างต้นจึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะในการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ทุกอาชีพจะต้องมี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตและพัฒนากำลังแรงงาน จะต้องเน้นการพัฒนาศักยภาพของ คนให้มีคุณภาพและมีสมรรถนะตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ ซึ่งจะเป็นเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดของกลุ่มประเทศอาเซียน นอกจากนี้การเพิ่มสมรรถนะของแรงงานที่มีอยู่เดิมให้มี ศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้นจะทำให้ขีดความสามารถของแรงงานได้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าใน วิชาชีพ (Career path) ซึ่งสมรรถนะจำเป็นขั้นพื้นฐานเป็นสิ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการ พัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สำหรับในการเตรียมความพร้อมของแรงงานของกลุ่มอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มอาเซียน ประเทศไทยจะต้อง เน้นการพัฒนาคนให้เหมาะสมกับวิชาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ใน อาเซียน จะทำให้เกิดการเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ จากการศึกษาวิจัยเรื่องการ พัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคม อาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง พบว่า สมรรถนะในภาพรวมของธุรกิจบริการ มีความโดดเด่น มีทักษะในการปฏิบัติงานวิชาชีพ สำหรับใน

อนาคตควรเพิ่มความโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา (เอกพล และคณะ, 2556)

2.2 ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน

ข้อตกลงร่วมเกี่ยวกับคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว เป็นข้อกำหนดสำคัญของประชาคมอาเซียนปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน ฉบับที่ 2 ที่มีการลงนามในการประชุมสุดยอดอาเซียน ครั้งที่ 9 ในปี พ.ศ.2556 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในการเรียนการสอน และฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวโดยเน้นสมรรถนะ และเพื่อเปิดโอกาสให้มีการเสริมสร้างศักยภาพและร่วมมือกันระหว่างประเทศสมาชิกอาเซียน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา : 2558)

2.2.1 ข้อมูลสรุปข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน

ในปี พ.ศ.2558 กลุ่มประเทศอาเซียนจะรวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) อย่างเป็นทางการ ความร่วมมือที่สำคัญประการหนึ่งระหว่างประเทศสมาชิก ได้แก่ การตกลงยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ ภายในกลุ่ม จึงได้มีการจัดทำข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA-TP) ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการระหว่างประเทศสมาชิก โดยมีสาระสำคัญให้มีการยอมรับคุณสมบัติและทักษะของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการในกลุ่มร่วมกัน

ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีกลไกรองรับทั้งในระดับประเทศและระดับประชาคมอาเซียนเพื่อให้ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนสามารถบังคับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการจัดทำกรอบความตกลงอาเซียนว่าด้วยข้อตกลงยอมรับใน พ.ศ. 2541 และข้อตกลงยอมรับร่วมอาเซียนว่าด้วยบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวใน พ.ศ. 2552 เพื่อกำหนดแนวทางในการนำกลไกเหล่านั้นมาใช้รวมทั้งเพื่อนำประสบการณ์ ความชำนาญมาใช้ในการพัฒนาข้อตกลงยอมรับร่วมอื่น ๆ ระหว่างประเทศต่อไป

การยอมรับและคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวระหว่างประเทศ

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน เป็นกลไกหนึ่งที่ช่วยกำหนดสิทธิกระบวนการรับรองคุณวุฒิบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเปิดตลาดเสรีสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวในภูมิภาคเสริมสร้างศักยภาพของประเทศสมาชิกในการแข่งขันในธุรกิจการท่องเที่ยว รวมทั้งดึงดูดบุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในท้องถิ่น สิทธิในการได้รับการจ้างงานในประเทศสมาชิกอื่นๆ ย่อมเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎระเบียบและกฎหมายประเทศนั้น

เพื่อให้มีคุณสมบัติที่ได้รับการยอมรับและสามารถเข้าไปทำงานในประเทศใดประเทศหนึ่งในกลุ่มอาเซียนได้ ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวจำเป็นต้องได้รับใบรับรองสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวสำหรับตำแหน่งงานที่ตนต้องการตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน และเป็นใบรับรองที่ออกให้โดยคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติของประเทศใดประเทศหนึ่งในกลุ่มอาเซียน

อนึ่ง เมื่อข้อตกลงยอมรับร่วมกันคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียนมีผลบังคับใช้สถาบันที่จัดการเรียนการสอนหรือฝึกอบรมในด้านนี้ในประเทศสมาชิกแต่ละประเทศสามารถยื่นความจำนงเพื่อจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมได้ตามความสมัครใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมในด้านคุณภาพการเรียนการสอน การประเมินผลและมาตรฐานในการพัฒนาหลักสูตร

องค์ประกอบสำคัญของข้อตกลงยอมรับร่วม

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันเกี่ยวกับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียนมีกลไกหรือองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่

- 1) คณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board – NTPB)
- 2) คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (Tourism Professional Certification Board – TPCB)
- 3) หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (Common ASEAN Tourism Curriculum – CATC)
- 4) ระบบทะเบียนบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Tourism Qualifications Equivalency Matrix – ATQEM)
- 5) มาตรฐานคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน (ASEAN Tourism Qualifications Equivalency Matrix – ATQEM)

6) คณะกรรมการกำกับดูแลบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Tourism Professionals Monitoring Committee – ATPMC)

องค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียนที่จะเริ่มบังคับใช้ในปี 2558 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ จำเป็นต้องมีการพัฒนาใกล้เคียงนี้ทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับประเทศสมาชิก ซึ่งในระดับประเทศสมาชิก ต้องมีการพัฒนาหน่วยงานสำคัญ 2 หน่วยงาน ได้แก่ คณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ และคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ โดยคณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติของแต่ละประเทศ จะทำหน้าที่ควบคุมคุณภาพการฝึกอบรมและการเรียนการสอน โดยร่วมกันจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนซึ่งจะกำหนดคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยวตามข้อตกลงยอมรับร่วม

ส่วนคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติจะมีหน้าที่ในการควบคุมตรวจสอบมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ การประเมินผลและการรับรองคุณวุฒิบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวในประเทศ รวมทั้งดำเนินการตามระบบทะเบียนบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน เพื่อรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวที่ได้รับการรับรองในประเทศสมาชิก ตลอดจนนำเสนอข้อมูลเปรียบเทียบการรับรองมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวในประเทศสมาชิกแต่ละประเทศ

การจัดทำและบังคับใช้ข้อตกลงยอมรับร่วมนี้เนื่องจากที่ผ่านมายังไม่มีมาตรฐานวิชาชีพการท่องเที่ยวที่เป็นที่ยอมรับกันระหว่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนามาตรฐานคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียนขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลบุคลากรในแต่ละประเทศให้สอดคล้องเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อจะช่วยให้การบังคับใช้ข้อตกลงยอมรับร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียนมีความชัดเจน โปร่งใส และเป็นที่ยอมรับ

2.2.2 มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ดังนี้

สมรรถนะขั้นพื้นฐาน

เมื่อผู้ประกอบการวิชาชีพมีความประสงค์จะสมัครงานในตำแหน่งอื่นในประเทศสมาชิกอาเซียน ผู้ประกอบการวิชาชีพจำเป็นต้องมีคุณสมบัติตามเกณฑ์สมรรถนะขั้นพื้นฐาน ซึ่งหมายถึงทักษะวิชาชีพขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานนั้นๆ ที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลในตำแหน่งนั้น ๆ กรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้น

พื้นฐานของบุคลากรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จำแนกสมรรถนะขั้นพื้นฐานไว้ตามตำแหน่งงานในสายงานต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2-1 ตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่งใน 2 สาขาของ 6 แผนก/สายงานบริการ

ตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่งใน 2 สาขาของ 6 แผนก/สายงานบริการ					
สาขาที่พัก				สาขาการเดินทาง	
งานต้อนรับ ส่วนหน้า	งานแม่บ้าน	งานผลิตอาหาร	งานบริการอาหาร ว่างและเครื่องดื่ม	ธุรกิจตัวแทน การท่องเที่ยว	บริษัททัวร์
ผู้จัดการแผนก ต้อนรับ	ผู้จัดการแผนก แม่บ้าน	หัวหน้าพ่อกครัว	ผู้อำนวยการแผนก อาหารว่างและ เครื่องดื่ม	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการธุรกิจ
ผู้ควบคุมดูแล ฝ่ายต้อนรับ	ผู้จัดการฝ่าย ซักรีด	พ่อกครัวแต่ละ งาน	ผู้จัดการแผนกอาหาร ว่างและเครื่องดื่ม	ผู้ช่วยผู้จัดการ ทั่วไป	ผู้จัดการฝ่ายขาย และการตลาด
พนักงาน ต้อนรับ	หัวหน้างาน ดูแลห้องพัก	ผู้ช่วยพ่อกครัว ฝ่ายอาหาร	หัวหน้าพนักงาน บริการ	หัวหน้าผู้แนะนำ การเดินทาง	ผู้จัดการฝ่ายบัญชี
พนักงานรับ โทรศัพท์	พนักงานซักรีด	พ่อกครัว งานขนมหวาน	พนักงาน ผสมเครื่องดื่ม	ผู้แนะนำ การเดินทาง	ผู้จัดการฝ่ายตัว
พนักงาน ยกกระเป๋า	พนักงาน ดูแลห้องพัก	ผู้ช่วยพ่อกครัว งานขนมหวาน	พนักงานบริการ		ผู้จัดการ ฝ่ายท่องเที่ยว
	พนักงาน ทำความสะอาด	พ่อกครัว งานขนมปัง			
		พ่อกครัวงานเนื้อ			

ที่มา : คู่มือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน

ทั้งนี้ บุคลากรที่ทำงานตำแหน่งงานแต่ละตำแหน่งข้างต้นอาจมีระดับความรับผิดชอบและประสบการณ์ความรู้แตกต่างกันไป การทำงานในบางตำแหน่งบุคลากรอาจต้องได้รับการฝึกอบรมวิชาชีพต่อเนื่องเป็นเวลานาน ในขณะที่การทำงานในตำแหน่งอื่นอาจใช้เวลาฝึกอบรมระยะสั้น ๆ เพียง 1 – 2 สัปดาห์ หรือใช้การฝึกฝนจากการปฏิบัติงานจริงก็ได้

การกำหนดสมรรถนะตามตำแหน่งงาน

หลักเบื้องต้นในการกำหนดสมรรถนะตามตำแหน่งงาน คือบุคลากรที่ทำงานในบางตำแหน่งอาจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีอาชีพโดยไม่ต้องอาศัยความรู้วิชาชีพ เช่น ผู้จัดการในบางแผนกหรือบางฝ่ายอาจทำงานได้อย่างดีเยี่ยมโดยใช้เพียงประสบการณ์ชีวิตและประสบการณ์ในหน้าที่ทั้ง ๆ ที่ผ่านการฝึกอบรมหรือการศึกษาวิชาชีพมาเพียงเล็กน้อย ทั้งนี้ได้หมายความว่าการศึกษาวิชาชีพขั้น

สูงด้านการบริหารจัดการเป็นเรื่องไม่สำคัญ เพียงแต่ต้องการให้ผู้ประกอบการตระหนักว่า ประสพการณ์ในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันในการพิจารณารับบุคคลเข้าทำงาน

สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะประจำสายงาน (ตามหน้าที่)

มาตรฐานสมรรถนะสำหรับบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนเป็นสมรรถนะร่วมขั้นพื้นฐานที่ประเทศสมาชิกยอมรับร่วมกันเพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวและผู้ประกอบการในการพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากร นับเป็นกลไกสำคัญในการนำข้อตกลงยอมรับร่วมมาใช้

กรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนได้จำแนกสมรรถนะไว้ 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะประจำสายงาน (ตามหน้าที่)

1) สมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก หมายถึง สมรรถนะที่เป็นที่ยอมรับในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่า บุคลากรพึงมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในงานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์โดยตรงกับภารกิจหลักในการปฏิบัติงานและครอบคลุมหน่วยสมรรถนะ ดังเช่น การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าให้เกิดประสิทธิผล และการดำเนินงานด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

2) สมรรถนะทั่วไป

สมรรถนะทั่วไป หมายถึง สมรรถนะที่เป็นที่ยอมรับในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวว่า บุคคลพึงมีเพื่อให้สามารถประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ บางครั้งเรียกว่า “ทักษะชีวิต” สมรรถนะทั่วไปครอบคลุมหน่วยสมรรถนะ เช่น การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือในการประกอบวิชาชีพและการบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง

3) สมรรถนะประจำสายงาน

สมรรถนะประจำสายงาน (ตามหน้าที่) หมายถึง สมรรถนะเฉพาะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ตามสายงาน หรือหน้าที่ซึ่งต้องอาศัยทักษะและความรู้เฉพาะทาง เช่น การรับและดำเนินการตามขั้นตอน การจองห้องพัก การทำความสะอาด และดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของที่พักร การใช้เครื่อง และสิ่งอำนวยความสะดวกในบาร์ สมรรถนะประจำสายงานอาจเป็นทักษะที่บุคลากรในสาขาบริการสาขาใดสาขาหนึ่งมีส่วนร่วมกันหรือเป็นทักษะเฉพาะตำแหน่งหรือหน้าที่ในสายงานนั้น ๆ

2.2.3 หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

โครงสร้างหลักสูตร

หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกำหนดระดับคุณภาพของผู้ผ่านการฝึกอบรมใน ทั้ง 6 แผนก/สายงานวิชาชีพไว้ 5 ระดับ ตามระดับคุณสมบัติที่เป็นที่ต้องการของตลาดการท่องเที่ยว ในประเทศสมาชิกอาเซียน โดยเริ่มตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรชั้น 2 (ซึ่งรวมประกาศนียบัตรชั้น 1 ไว้ ด้วยเสมอ)

ตารางที่ 2-2 ระดับคุณภาพของหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและรายละเอียดสมรรถนะ ของแต่ละระดับ

ระดับคุณภาพ	ดัชนีสมรรถนะตามระดับคุณภาพ
ระดับ 5 อนุปริญญาชั้นสูง	ความสามารถระดับสูงเฉพาะด้านและทักษะในการบริหารจัดการระดับสูงผ่านการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน บริหารจัดการ กำหนดแนวคิด หรือสร้างสรรค์ สามารถปฏิบัติหน้าที่ทั่วไปหรือเฉพาะด้านตาม เป้าหมายขององค์กรได้
ระดับ 4 อนุปริญญา	ความสามารถเฉพาะด้านและทักษะในการบริหารจัดการผ่านการฝึกอบรม มีความรู้ ในระดับที่สูงและกว้างขวางขึ้น พัฒนาสมรรถนะในการทำงานหรือการบริหารจัดการ เฉพาะด้านสำหรับการวางแผน ดำเนินการและประเมินตนเองและ/หรือสมาชิกในทีม ได้
ระดับ 3 ประกาศนียบัตรชั้น 4	ความสามารถทางวิชาการระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งทักษะในการควบคุมดูแลและ ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้และทักษะในระดับที่ลึกซึ้งมากขึ้น พัฒนาสมรรถนะที่ ต้องอาศัยหลักความรู้ระดับสูงและนำมาใช้ในสถานการณ์ที่ แตกต่างจาก สถานการณ์การทำงานตามปกติ พัฒนาภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะในการ บริหารจัดการ และดำเนินบทบาทตามความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
ระดับ 2 ประกาศนียบัตรชั้น 3	ทักษะหลากหลายด้านในบริบทที่แตกต่างกันไปและการมีความรับผิดชอบ ใน ฐานะหัวหน้าทีมผ่านการฝึกอบรมพัฒนาทักษะในการทำงานจนสามารถ ปฏิบัติงานโดยใช้สมรรถนะที่หลากหลายภายใต้บริบทการทำงานที่แตกต่างกัน ไป สามารถให้คำแนะนำและความช่วยเหลือแก่สมาชิกในทีม รวมทั้งดำเนิน บทบาทในฐานะผู้นำทีมได้
ระดับ 1 ประกาศนียบัตรชั้น 2	ทักษะพื้นฐานในชีวิตประจำวันภายใต้บริบทหนึ่ง ๆ ผ่านการฝึกอบรมมี คุณสมบัติ และความรู้ขั้นพื้นฐานในการทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มี ทักษะการทำงานเฉพาะในบริบทที่กำหนด

ที่มา : คู่มือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น หลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนและกรอบคุณสมบัติและระบบจำแนกคุณสมบัติบุคลากรจะประกอบด้วยหลักสูตรฝึกอบรมย่อยตามระดับคุณวุฒิจำนวนทั้งสิ้น 52 หลักสูตรใน 6 แผนก/สายงานวิชาชีพ ดังแสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2-3 การรับรองระดับคุณวุฒิ 52 หลักสูตรย่อยใน 6 แผนก/สายงานวิชาชีพ

แผนก	ประกาศนียบัตร ชั้น 2	ประกาศนียบัตร ชั้น 2	ประกาศนียบัตร ชั้น 3	อนุปริญญา	อนุปริญญา ชั้นสูง	รวม
งานบริการ อาหารว่าง และเครื่องดื่ม	2	2	3	1	1	9
งานผลิต อาหาร	2	3	3	1	1	10
งานต้อนรับ ส่วนหน้า	1	1	1	1	1	5
งานแม่บ้าน	1	1	1	1	1	5
ธุรกิจตัวแทน การท่องเที่ยว	2	3	4	2	1	12
บริษัททัวร์	4	3	3	1	1	11
รวมทั้งสิ้น						52

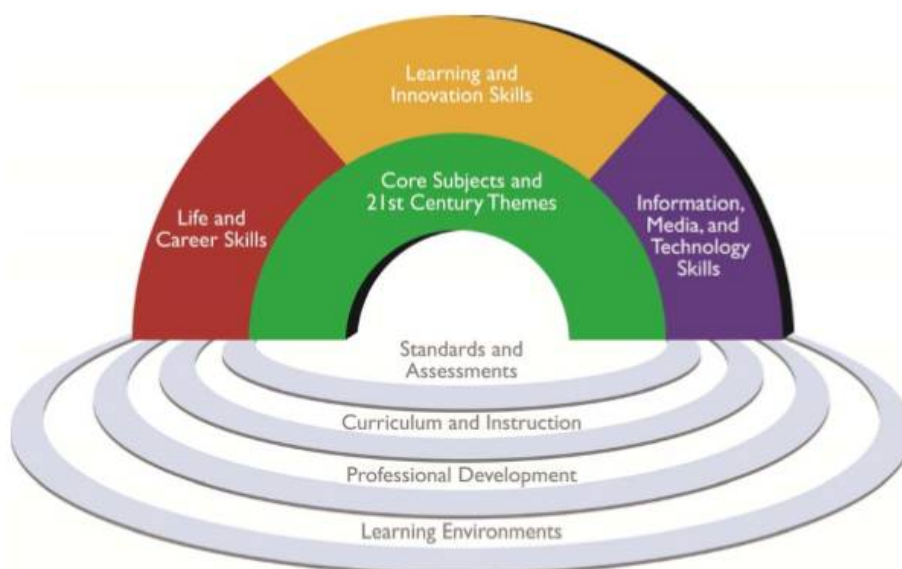
ที่มา : คู่มือข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวของอาเซียน

2.3 ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์ในการจัดการเรียนรู้ โดยร่วมกันสร้างรูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ โดยเน้นที่องค์ความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญและสมรรถนะที่เกิดกับตัวผู้เรียน เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตในสังคมแห่งความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยจะอ้างอิงถึงรูปแบบ (Model) ที่พัฒนามาจากเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership For 21st Century Skills) (www.p21.org) ที่มีชื่อย่อว่า เครือข่าย P21 ซึ่งได้พัฒนารอบแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยผสมผสานองค์ความรู้ ทักษะเฉพาะด้าน ความชำนาญการและความรู้เท่าทันด้านต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อความสำเร็จของผู้เรียนทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โลกความยั่งยืนระบบเศรษฐกิจโดยรวมจึงขึ้นอยู่กับการศึกษาและสมรรถนะของคนในฐานะพลเมืองโลก ดังนั้นรูปแบบการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จึงแตกต่างจากรูปแบบการเรียนรู้ในอดีตที่ผ่านมาอย่างสิ้นเชิง

การเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยีและปริมาณของเนื้อหาความรู้โดยทั่วไปที่สามารถสืบค้นได้ โดยง่ายผ่านระบบอินเทอร์เน็ตส่งผลให้ต้องเร่งสร้างสมรรถนะเพิ่มเติมให้กับผู้เรียน กรอบแนวคิดเชิงมนทัศน์สำหรับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นที่ยอมรับในการสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Model of 21st Century Outcomes and Support Systems) ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางเนื่องด้วยเป็นกรอบแนวคิดที่เน้นผลลัพธ์ที่เกิดกับผู้เรียน (Student Outcomes) ทั้งในด้านความรู้สาระวิชาหลัก (Core Subjects) และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่จะช่วยผู้เรียนได้เตรียมความพร้อมในหลากหลายด้าน รวมทั้งระบบสนับสนุนการเรียนรู้ ได้แก่ มาตรฐานและการประเมิน หลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนาครู สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการเรียนในศตวรรษที่ 21

การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้องก้าวข้าม “สาระวิชา” ไปสู่การเรียนรู้ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” (21st Century Skills) ซึ่งครูจะเป็นผู้สอนเหมือนยุคสมัยอดีตไม่ได้ แต่ต้องให้นักเรียนเป็นผู้เรียนรู้ด้วยตนเอง โดยครูจะออกแบบการเรียนรู้ ฝึกฝนให้ตนเองเป็นโค้ช (Coach) และอำนวยความสะดวก (Facilitator) ในการเรียนรู้แบบ PBL (Problem-Based Learning) ของนักเรียน ซึ่งสิ่งที่เป็นตัวช่วยของครูในการจัดการเรียนรู้คือ ชุมชนการเรียนรู้ครูเพื่อศิษย์ (Professional Learning Communities : PLC) เกิดจากการรวมตัวกันของครูเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานที่ของครูแต่ละคนนั่นเอง (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2556.)



รูปที่ 2- 1 กรอบแนวคิดเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (21st Century Learning Framework)
(<http://www.qlf.or.th/>)

สาระวิชาหลัก (core subjects): ภาษาอังกฤษ การอ่าน หรือศิลปะการใช้ภาษา ภาษาต่างประเทศ ศิลปะ คณิตศาสตร์ เศรษฐศาสตร์วิทยาศาสตร์ภูมิศาสตร์ประวัติศาสตร์การ

ปกครองและหน้าที่พลเมือง ความรู้สำคัญในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 (21st Century Themes): ความรู้เรื่องโลก ความรู้ด้านการเงิน เศรษฐกิจ ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ ความรู้ด้านพลเมือง ความรู้ด้านสุขภาพ และความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills): ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการแก้ไขปัญหา การสื่อสารและการร่วมมือทำงาน ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information, Media, and Technology Skills): ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านสื่อ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทักษะชีวิตและอาชีพ (Life and Career Skills): ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวความคิดริเริ่มและการขึ้นำ ตนเอง ทักษะทางสังคมและทักษะข้ามวัฒนธรรม การเพิ่มผลิตภาพและความรู้รับผิดชอบ และความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ ระบบส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21: มาตรฐานและการประเมิน หลักสูตรและวิธีการสอน การพัฒนาวิชาชีพ และ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้

ความรู้สำคัญในการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 : กรอบความคิดนี้เชื่อว่า การเรียนรู้เฉพาะสาระวิชา หลักนั้นไม่เพียงพออีกต่อไปแล้ว หลักสูตรจำเป็นต้องผนวกรวมความรู้และแนวคิดสำคัญในการดำรงชีวิตใน ศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีลักษณะข้ามสาขาวิชา เข้าไปในการเรียนรู้เนื้อหาที่แบ่งตามสาขาวิชาแบบเดิมด้วย ความรู้ สำคัญเหล่านี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการเชื่อมโยงความรู้ระหว่างสาขาวิชาเข้าด้วยกัน ความรู้เหล่านี้ ประกอบด้วย

- ความรู้เรื่องโลก : การทำความเข้าใจและรับมือกับประเด็นในระดับโลก โดยเฉพาะปัญหาที่ตัดข้ามพรมแดน เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้คนที่มาจาก หลากหลายวัฒนธรรมและศาสนา โดยเคารพซึ่งกันและกันและเปิดใจคุยกันได้ และ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ

- ความรู้ด้านการเงินเศรษฐกิจ ธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ : ความสามารถในการตัดสินใจเลือกทางเศรษฐกิจได้อย่างเหมาะสม เข้าใจความสำคัญของระบบเศรษฐกิจต่อสังคม และ รู้จักใช้ทักษะการเป็นผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน

- ความรู้ด้านพลเมือง : การติดตามข่าวสารบ้านเมืองและเข้าใจในกลไกการทำงานของรัฐบาล เข้าร่วมกิจกรรมทางการเมือง รู้จักสิทธิและหน้าที่พลเมืองในทุกๆระดับ ทั้งระดับท้องถิ่น ทั่วประเทศ และโลก และรับรู้ถึงผลกระทบในระดับท้องถิ่นและระดับโลกจากการตัดสินใจทาง การเมือง

- ความรู้ด้านสุขภาพ : การรับรู้และเข้าใจถึงข้อมูลและบริการพื้นฐานด้านสุขภาพ และรู้จักใช้ ข้อมูลและบริการเหล่านั้นเพื่อดูแลสุขภาพของตนเอง เข้าใจวิธีดูแลและป้องกันสุขภาพ ร่างกาย และจิตใจ เช่น การกินอาหารและออกกำลังกายอย่างเหมาะสม การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง และการลดความเครียด ฯลฯ สามารถกำหนดเป้าหมายด้านสุขภาพสำหรับตนเองและ ครอบครัว และเข้าใจประเด็นความปลอดภัยและสาธารณสุขในระดับประเทศและระหว่าง ประเทศ

ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม: ทักษะการคิดขั้นสูงนี้ถูกพิจารณาจากหลายภาคส่วนว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญที่สุดในการเตรียมนักเรียนให้พร้อมสำหรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และเทคโนโลยีเข้ามาทำหน้าที่แทนงานที่ซ้ำซากจำเจ ทักษะเหล่านี้ประกอบด้วย

- ความสร้างสรรค์และนวัตกรรม: การรู้จักใช้เทคนิคในการสร้างแนวคิดอันหลากหลาย (อาทิ การระดมสมอง) สามารถประเมินแนวคิดของตนเองเพื่อปรับปรุงให้เกิดความสร้างสรรค์มาก ยิ่งขึ้น เปิดรับมุมมองที่หลากหลายและแปลกใหม่ สามารถสร้างสรรค์แนวคิดให้กลายเป็นนวัตกรรมเชิงรูปธรรม

- การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ไขปัญหา: การรู้จักเลือกใช้วิธีการให้เหตุผลที่เหมาะสมกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การคิดเชิงระบบเพื่อวิเคราะห์การทำงานของส่วนต่างๆ ในระบบให้เข้าใจการทำงานอันซับซ้อนของระบบใหญ่ ความสามารถในการวิเคราะห์ และประเมินหลักฐาน วิวาทะ คำกล่าวอ้าง และความเชื่อ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การ สังเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลและชุดความคิดต่างๆ เข้าด้วยกัน สามารถตีความข้อมูลและ หาข้อสรุป รู้จักทบทวนประสบการณ์และกระบวนการเรียนรู้ของตนเอง การแก้ไขปัญหาที่ไม่คุ้นเคยด้วยวิธีการอันหลากหลาย การตั้งและวางกรอบคำถามที่ช่วยอธิบายมุมมองที่จะ นำไปสู่หนทางแก้ไขปัญหา

- การสื่อสารและการทำงานร่วมกัน : ความสามารถในการนำเสนอความคิดทั้งในรูปแบบของการพูดและการเขียนได้ชัดเจนและเหมาะสมกับบริบท สามารถฟังและถอดความหมายได้อย่าง ถูกต้อง ใช้การสื่อสารเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย รู้จักใช้สื่อและเทคโนโลยีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม สามารถทำงานร่วมกับทีมที่มีสมาชิกหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพและด้วยความเคารพซึ่งกันและกัน เข้าใจถึงความรับผิดชอบร่วมในการทำงานร่วมกัน และให้คุณค่ากับการมีส่วนร่วมของทุกคนในทีม

ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี: ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ในการเรียนรู้และการทำงานไปอย่างมาก ทักษะด้านเทคโนโลยีจะช่วยส่งเสริมทักษะ ด้านการทำงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิต นักเรียนต้องเรียนรู้ทักษะในการจัดการและใช้ประโยชน์ จากข้อมูลมหาศาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด ปรับตัวให้ทันกับเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และสามารถใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและสร้างสรรค์แนวคิดของตนเองในระดับที่ไม่เคยเกิด ขึ้นมาก่อน ทักษะดังกล่าวประกอบด้วย

- ทักษะด้านสารสนเทศ: ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างทันท่วงทีและประเมินความถูกต้องของข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณ สามารถประยุกต์ใช้ข้อมูลได้อย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รู้จักใช้เครื่องมือและจัดการกับการไหลเวียนของข้อมูลที่ไหลบ่าเข้ามาพร้อมกันจากหลายแหล่งได้อย่างเป็นระบบ เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ

- ทักษะด้านสื่อ : ความเข้าใจวาทกรรมที่ถูกผลิตสร้างขึ้นผ่านสื่อและผลกระทบของสื่อที่มีต่อความเชื่อและพฤติกรรมของสังคมโดยรวม เข้าใจประเด็นทางจริยธรรมและทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเข้าถึงและการใช้สื่อ

- ทักษะด้านไอซีที : การรู้จักใช้เครื่องมือในการสร้างสรรค์สื่อด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม รู้จัก ใช้เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือในการทาวิจัย จัดการ และสื่อสารข้อมูล ได้อย่างเหมาะสม

ทักษะชีวิตและการทำงาน : นอกเหนือจากทักษะในการคิดและความรู้ในสาระวิชาต่างๆ แล้วนักเรียนในโลกศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องมีทักษะชีวิตและการทำงานในการรับมือกับความซับซ้อนของการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

- ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว: ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับหน้าที่และความรับผิดชอบ อันหลากหลาย สามารถทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่อาจเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ รับมือกับปัญหาและอุปสรรคที่ไม่คาดคิดได้อย่างดีและจัดการ กับความเห็นและความเชื่อที่แตกต่างเพื่อหาทางออกที่เหมาะสม โดยเฉพาะภายใต้การ ทำงานที่มีความหลากหลายของคนทำงานสูง

- ความคิดริเริ่มและการชี้นำตนเอง: ความสามารถในการบริหารเวลาและจัดการกับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รักษาสมดุลระหว่างเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวได้ดีรับผิดชอบต่องานของตนเองได้โดยไม่ต้องมีคนคอยควบคุม สามารถจัดการและต่อยอดความรู้ได้ด้วย ตนเอง วิเคราะห์และถอดบทเรียนจากประสบการณ์ในอดีตเพื่อใช้พัฒนาตนเองในอนาคต

- ทักษะทางสังคมและการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม: การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม และมีความเป็นมืออาชีพ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับทีมที่มีพื้นเพทาง วัฒนธรรมหรือสังคมที่หลากหลาย และเปิดรับแนวคิดและคุณค่าที่แตกต่าง

- การเพิ่มผลผลิตและความรับผิดชอบ : ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้แม้จะเจอ กับอุปสรรคหรือแรงกดดัน รู้จักวางแผน จัดลำดับความสำคัญ และจัดการกับงานให้ลุล่วง ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มีคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดี อาทิ ทำงานเป็นทีมได้ดี ทำงานที่หลากหลายอย่างได้พร้อมกัน มีความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา เคารพความหลากหลายภายในทีม และมีความรับผิดชอบกับผลงานที่ออกมา

- ความเป็นผู้นำและความรับผิดชอบ: ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะในการแก้ไขปัญหาและการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อให้งานลุล่วงตามเป้าหมาย รู้จักใช้จุดแข็งของคนอื่น ในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รับผิดชอบต่อผลประโยชน์ร่วมกันของชุมชน

การเรียนรู้แบบดั้งเดิมเป็นการสื่อสารทางเดียว และเน้นให้ผู้เรียนท่องจำข้อมูลส่วนใหญ่ที่สื่อสารมาจาก ครูผู้สอน (ซึ่งไม่ใช่ความรู้) ทฤษฎีการเรียนรู้สมัยใหม่ยอมรับว่าการเรียนรู้เป็นการแสวงหาเชิงปัจเจกบุคคลในเรื่องที่ เกี่ยวกับความหมายและความเชื่อมโยง ดังนั้นการเรียนรู้ของผู้เรียน

จึงมิใช่เพียงแค่ “การเรียกคืนหรือการระลึกถึง (recalling)” ข้อมูล หลักการ หรือวิธีการ แต่ต้องเป็นไปเพื่อความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดในเรื่องหรือสิ่งใหม่ๆ, ความสามารถในการแก้ปัญหา, การวิเคราะห์, การประเมินหรือคาดการณ์ หลักการเรียนรู้ชี้ให้เห็นว่าผู้เรียนสามารถ เรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของตนเองมากกว่ามีสถานะเป็นเพียงผู้รับการสอนหรือการสื่อสารทางเดียว ดังนั้นครูผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ต้องเปลี่ยนบทบาทใหม่จากเดิมที่เป็นครูผู้สอนหรือผู้ ถ่ายทอดเนื้อหาเพียงอย่างเดียวไปเป็นครูอำนวยความสะดวกหรือครูเกื้อหนุน (facilitator) ในการเรียนรู้และเป็นผู้ร่วม การสอนและการเรียนรู้ (teaching and learning partner) โดยอาศัยกลยุทธ์การเรียนรู้ที่ยืดหยุ่นและสภาพแวดล้อมที่ เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน (learning environment)

ตารางที่ 2-4 ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Skills, 2011) สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2556

ทักษะหลัก (core skill)	ทักษะองค์ประกอบ (components in core skill)
ทักษะเชิงนวัตกรรมและการเรียนรู้ (learning and innovation skills)	<ul style="list-style-type: none"> - ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (innovation and creativity skill) - การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา (critical thinking and problem solving) - การสื่อสารและความร่วมมือ (communication and collaboration)
ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสื่อและสารสนเทศ (information, media, and technology skills)	<ul style="list-style-type: none"> - การรู้สื่อ (media literacy) - การรู้สารสนเทศ, การสื่อสารและเทคโนโลยี (information, communication, and technology literacy)
ทักษะอาชีพและการดำเนินชีวิต (life and career skills)	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น (adaptability and flexibility) - การริเริ่มและการนำพาตนเอง (initiative and self-direction) - ทักษะเชิงสังคมและการยอมรับและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่าง (social and cross-cultural skills) - การคิดเชิงผลิตผลและการระมัดระวัง

ตารางที่ 2-5 กรอบแนวคิดของทักษะศตวรรษที่ 21 ที่พัฒนาโดย ERI-Net

การพัฒนาทักษะในองค์กรรวม	
ทักษะพื้นฐาน	ทักษะศตวรรษที่ 21
ทักษะด้านเทคนิคและอาชีพ	
ขอบเขตการเรียนรู้	ตัวอย่างสมรรถนะ
ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และนวัตกรรม	- ความคิดสร้างสรรค์ การเป็นผู้ประกอบการ การแก้ปัญหาได้ดี ทักษะในการประยุกต์ การคิดสะท้อนกลับ การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล
ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ทักษะการสื่อสาร ทักษะองค์กร การทำงานเป็นทีม ความร่วมมือ ความเป็นกันเองวิทย์มิตร การเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ
ทักษะการสื่อสารทักษะภายในบุคคล	- วินัยในตนเอง ความสามารถในการเรียนรู้ ความเป็นอิสระ(อยู่ได้ด้วยตนเอง) ความยืดหยุ่นและการปรับตัว การตระหนักรู้ตนเอง ความเพียร การจูงใจตนเอง ความเห็นอกเห็นใจ ความซื่อสัตย์ ความกล้าเสี่ยง ความเคารพตนเอง
การเป็นพลเมืองโลก	- การตระหนักรู้ ความอดทน การเปิดกว้าง ความเคารพในความหลากหลาย ความเข้าใจในความหลากหลายทางวัฒนธรรม ความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้ง การมีส่วนร่วมทางการเมือง/พลเรือน การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความเคารพต่อสิ่งแวดล้อม
ทักษะการรู้ด้านสื่อและสารสนเทศ	- ความสามารถในการรับเอาและวิเคราะห์สารสนเทศผ่าน ICT แสดงออกซึ่งความคิดผ่านสื่อและ ICT การใช้ ICT อย่างมีจริยธรรม

2.4 กรอบแนวคิดการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะอาชีวศึกษากับอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นองค์กรสำคัญที่มีภารกิจโดยตรงในการผลิตและพัฒนาบุคลากรคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ โดยที่ผ่านมามีได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบและมีบทบาทในการจัดการอาชีวศึกษาร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดหลักสูตรกระบวนการจัดการเรียนการสอนในการ

ผลิตกำลังคนที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและตลาดแรงงานในทุกสาขาวิชาชีพ หนึ่งในนั้นคือ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

2.4.1 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพในประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สำหรับประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในสังกัด หลักสูตรเหล่านี้ได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย สามารถครอบคลุมองค์ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในแง่มุมต่างๆ มีวัตถุประสงค์โดยรวมให้ผู้ศึกษามีทักษะ บุคลิกภาพ และทัศนคติเหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาตัวเองและเสริมสร้างมาตรฐานในวิชาชีพ หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 สาขา คือ สาขางานการโรงแรม และสาขางานการท่องเที่ยว ซึ่งในแต่ละสาขาได้มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพไว้ ดังนี้

2.4.1.1 สาขางานการโรงแรม

มุ่งหมายให้นักศึกษาเข้าใจโครงสร้างและลักษณะงานของโรงแรม สามารถเชื่อมประสานหรือปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ได้มีความรู้เรื่องกลยุทธ์การตลาด การใช้อุปกรณ์ มีทักษะการปรุงอาหารและเครื่องดื่ม มีความรู้เรื่องโภชนาการ งานจัดเลี้ยงและการจัดสถานที่ โดยมีมาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ดังนี้คือ

มาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่

- 1) คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความเสียสละความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูกตเวที ความอดกลั้น การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น
- 2) พฤติกรรมลักษณะนิสัย ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรักสามัคคี ความขยัน ประหยัด อดทน การพึ่งตนเอง เป็นต้น
- 3) ทักษะทางปัญญา ได้แก่ ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

ด้านสมรรถหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่

- 1) สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ
- 2) แก้ไขปัญหาในงานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
- 3) ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมทางสังคมและสิทธิหน้าที่พลเมือง
- 4) พัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัยโดยใช้หลักการและกระบวนการด้านสุขศึกษาและพลศึกษา

ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่

- 1) วางแผน ดำเนินงาน จัดการงานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 2) ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อการอาชีพ
- 3) ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพตามหลักและกระบวนการ
- 4) ใช้หลักการและกระบวนการของการเป็นผู้บริการในงานโรงแรม
- 5) ประยุกต์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย และวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวในงานโรงแรม
- 6) ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานส่วนหน้าโรงแรม งานแม่บ้านโรงแรม งานครัวโรงแรม และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
- 7) ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพและเทคโนโลยี และนำมาพัฒนางานโรงแรม ให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย
- 8) สื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศในการบริการงานโรงแรม

มาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิ การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ประกอบด้วย

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่

- 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น ความเสียสละ ซื่อสัตย์ สุจริต กตัญญูกตเวที อดกลั้น ละเว้นสิ่งเสียดและการพนัน มีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ และสังคมเป็นต้น

2) ด้านพฤติกรรมลักษณะนิสัย เช่น ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความรัก
สามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์เชื่อมั่นในตนเอง ขยัน ประหยัด อดทน พึ่งตนเอง ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความ
ปลอดภัย อาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3) ด้านทักษะทางปัญญา เช่น ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เป็นต้น

ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่

1) สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและ
เพื่อพัฒนางานอาชีพ

2) แก้ไขปัญหาและพัฒนางานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทาง
วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

3) มีบุคลิกภาพและคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอาชีพและการ
อยู่ร่วมกับผู้อื่น

4) ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมและ
พัฒนางานอาชีพ

ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่

1) วางแผน ดำเนินงาน จัดการและพัฒนางานอาชีพตามหลักการและ
กระบวนการโดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และหลักความ
ปลอดภัย

2) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อพัฒนางานอาชีพ

สาขางานบริการส่วนหน้าโรงแรม

3) จัดการและดำเนินการงานบริการส่วนหน้าโรงแรม

4) จัดทำเอกสาร และการใช้เทคโนโลยีงานบริการส่วนหน้าโรงแรม

5) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและประสานงาน

สาขางานแม่บ้านโรงแรม

3) จัดการและดำเนินการงานแม่บ้านโรงแรม

4) จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีในงานแม่บ้านโรงแรม

5) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและประสานงาน

สาขางานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

3) จัดการและดำเนินการงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4) จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

5) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและประสานงาน

สาขางานครัวโรงแรม

- 3) จัดการและดำเนินการงานครัวโรงแรม
- 4) จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีในงานครัวโรงแรม
- 5) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและประสานงาน

2.4.1.2 สาขางานการท่องเที่ยว

จุดมุ่งหมายให้นักศึกษามีความรู้เรื่องโครงสร้างการบริหารงานและลักษณะงานธุรกิจนำเที่ยว ความปลอดภัย เข้าใจลักษณะของทรัพยากรและรูปแบบการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ มีทักษะในงานมัคคุเทศก์ การขนส่ง ที่พัก ตลอดจนการถ่ายภาพ โดยมีมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

มาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่

- 1) คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูกตเวที ความอดกลั้น การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น
- 2) พฤติกรรมลักษณะนิสัย ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรักสามัคคี ความขยัน ประหยัด อดทน การพึ่งตนเอง เป็นต้น
- 3) ทักษะทางปัญญา ได้แก่ ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เป็นต้น

ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่

- 1) สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ
- 2) แก้ไขปัญหาในงานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
- 3) ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมทางสังคม และสิทธิหน้าที่พลเมือง
- 4) พัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัยโดยใช้หลักการและกระบวนการด้านสุขศึกษาและ พลศึกษา

ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่

- 1) วางแผน ดำเนินงาน จัดการงานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 2) ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ
- 3) ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ
- 4) แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ และกระบวนการของการเป็นผู้ให้บริการ
- 5) แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมไทย และความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว
- 6) ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวภายใต้ความแตกต่างของวัฒนธรรม
- 7) ทำรายการนำเที่ยวได้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการของตลาด
- 8) เตรียมอุปกรณ์และให้บริการนักท่องเที่ยวตามรายการนำเที่ยว
- 9) สื่อสารด้วยการใช้ภาษาต่างประเทศในงานบริการท่องเที่ยว

มาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิ การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาท่องเที่ยว ประกอบด้วย

ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่

- 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น ความเสียสละ ซื่อสัตย์ สุจริต กตัญญู กตเวทิตา อุดมการณ์ ละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน มีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น
- 2) ด้านพฤติกรรมและนิสัย เช่น ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ เชื่อมมั่นในตนเอง ชยัน ประหยัด อุตุน พึ่งตนเอง ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
- 3) ด้านทักษะทางปัญญา เช่น ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เป็นต้น

ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่

- 1) สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและเพื่อพัฒนา งานอาชีพ

2) แก้ไขปัญหาและพัฒนางานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

3) มีบุคลิกและคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอาชีพและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

4) ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมและพัฒนางานอาชีพ

ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่

1) วางแผน ดำเนินงาน จัดการและพัฒนางานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และหลักความปลอดภัย

2) ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อพัฒนางานอาชีพ

3) ประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะวิชาชีพการท่องเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา : 2554) ประกอบด้วย

3.1) การปฏิบัติงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาหัวหน้านำเที่ยว

3.2) การปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว

3.3) การปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานวางแผนนำเที่ยว

3.4) การปฏิบัติงานตำแหน่งผู้จัดการนำเที่ยว

3.5) การปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์

นอกจากหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพสถานศึกษาอาชีวศึกษา ซึ่งเปิดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หลายแห่งเป็นสถานศึกษาที่มีความเป็นมายาวนานได้รับความไว้วางใจจากคนในชุมชนและท้องถิ่น มีบุคลากรมีอาชีพเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์และวิชาความรู้ ขณะที่อีกส่วนหนึ่งเป็นสถาบันเฉพาะทางที่มุ่งเน้นด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญภายในสถาบันแต่ละแห่งยังมีศูนย์ปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสทดลองฝึกปฏิบัติจริงในระหว่างการศึกา เช่น ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวอาคารโรงแรมและบริษัทนำเที่ยวจำลองที่สามารถทำงานได้ไม่ต่างจากสถานประกอบการภายนอก

2.4.2 ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการผลิตกำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล

ตารางที่ 2-6 ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดการผลิตกำลังคนอาชีวศึกษาสู่สากล

<p>สรุป ทิศทางการพัฒนากำลังคนของประเทศภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (๒๕๖๐-๒๕๖๔)</p>
<p>● การพัฒนาผลิตภาพแรงงาน</p> <p>สร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนากำลังคนและแรงงาน ให้มีทักษะความรู้ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดและรองรับการเปิดเสรีของประชาคม อาเซียน โดยยกระดับและพัฒนาสมรรถนะแรงงานไทยด้วยเทคโนโลยี เร่งรัดให้แรงงานทั้งระบบมีการเรียนรู้ ขั้นพื้นฐาน เพื่อสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้สนับสนุนให้แรงงานและปัจจัยการผลิตมีความยืดหยุ่นใน การเคลื่อนย้ายระหว่างสาขาการผลิตและระหว่างพื้นที่การผลิต เพื่อให้แรงงานสามารถเคลื่อนย้ายไปสู่สาขา การผลิตที่มีผลิตภาพการผลิตสูงสุด และสนับสนุนให้ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมและบริการจัดทำ กรอบ คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานฝีมือแรงงานให้เป็นมาตรฐานที่เชื่อมโยงกันเพื่อยกระดับทักษะของ แรงงานไทย</p>
<p>● การส่งเสริมผู้ประกอบการที่เข้มแข็งและพาณิชย์ดิจิทัล</p> <p>พัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการให้มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวและ ดำเนินธุรกิจท่ามกลาง การดำเนินนโยบายและมาตรการการกีดกันทางการค้าในรูปแบบต่างๆ เพิ่มสัดส่วน ความเป็นเจ้าของของคน ไทยและสนับสนุนให้มีการขยายตลาดที่มีแบรนด์สินค้าและช่องทางการตลาดที่เป็น ของตนเองมากขึ้น ตลอดจนพัฒนาต่อยอดอุตสาหกรรมและบริการเพื่อเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการผลิต บริการ และ อุตสาหกรรมดิจิทัล</p>
<p>● การลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน</p> <p>เร่งลงทุนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่งเพื่อเชื่อมโยงพื้นที่ เศรษฐกิจในประเทศและ ต่างประเทศ ทั้งการพัฒนาและปรับปรุงโครงข่ายรถไฟให้เป็นโครงข่ายหลักในการ เดินทางและขนส่งของ ประเทศ พัฒนาโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะและโครงข่ายทางหลวงพิเศษระหว่าง เมือง ขยายขีด ความสามารถของท่าอากาศยานหลักของประเทศ พัฒนาท่าเรือที่มีศักยภาพให้เป็นท่าเรือ อิเล็กทรอนิกส์ เต็มรูปแบบ รวมทั้งพัฒนาและปรับปรุงระบบโทรคมนาคมของประเทศ ตลอดจนสนับสนุนการ พัฒนาด้าน อุตสาหกรรมที่เกิดจากลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อุตสาหกรรมซ่อมบำรุงและผลิตชิ้นส่วน อากาศยาน และอุตสาหกรรมระบบราง เป็นต้น เพื่อสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับประเทศในการเป็นฐาน การผลิตใน ภูมิภาคอาเซียน</p>
<p>● การปรับโครงสร้างการผลิต</p> <p>1. ปรับโครงสร้างการผลิตภาคเกษตร โดยการปรับเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าเกษตรขั้นปฐม เป็นสินค้า เกษตรแปรรูปที่มีมูลค่าสูงมีคุณภาพและมาตรฐานสากล สามารถสร้างความเชื่อมโยงทางด้านวัตถุดิบ กับประเทศเพื่อนบ้านและลดระดับการผลิตสินค้าขั้นปฐมที่สูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันลงสู่ ระดับที่จำเป็นสำหรับการสร้างความมั่นคงทางด้านอาหารและพลังงาน จัดระบบการ</p>

ตารางที่ 2-6 (ต่อ)

<p style="text-align: center;">สรุป ทิศทางการพัฒนากำลังคนของประเทศภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (๒๕๖๐-๒๕๖๔)</p>
<p>ผลิตให้สอดคล้องกับศักยภาพพื้นที่และความต้องการของตลาดตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำทั้งด้าน กายภาพและเศรษฐกิจ รวมทั้งส่งเสริมการรวมกลุ่มทางการเกษตรจากกิจการเจ้าของคนเดียวเป็นการ ประกอบการในลักษณะสหกรณ์ ห้างหุ้นส่วน และบริษัทเพื่อให้เกิดการประหยัดจากขนาด พิจารณาพันธุ์ พืชที่เหมาะสมกับศักยภาพของพื้นที่และแหล่งน้ำ ใช้เทคโนโลยีการผลิตในระดับที่เหมาะสม ใช้กลไก ตลาดในการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนส่งเสริมและเร่งขยายผลแนวคิดการทำการเกษตรตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และระบบเกษตรกรรมยั่งยืน</p> <p>2. ปรับโครงสร้างการผลิตภาคบริการโดยเร่งพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งให้เกิดความเชื่อมโยงกันเป็น โครงข่ายทั้งทางบก ทางน้ำและทางอากาศ เร่งพัฒนาท่าเทียบเรือขนาดใหญ่เพื่อรองรับการเติบโตของ การท่องเที่ยวทางทะเล ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้ครอบคลุมและทันสมัย ทั้งการควบคุมกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวและส่งเสริมการท่องเที่ยวและกำหนดและจัดทำ กฎหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของไทยสู่สากลและรองรับการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาเชิงพื้นที่ในลักษณะกลุ่มคลัสเตอร์ ท่องเที่ยว โดยสนับสนุนการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของพื้นที่ที่มีความเชื่อมโยงทั้งทางกายภาพ วิถี ชีวิต/วัฒนธรรมท้องถิ่น และกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนส่งเสริมการสร้างเชื่อมโยงด้านการ ท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน ทั้งประเทศที่มีพรมแดนติดกันและประเทศที่มีโครงข่ายคมนาคมขนส่ง เชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาแบบองค์รวมทั้งระบบ</p> <p>3. พัฒนาต่อยอดอุตสาหกรรมอนาคตเพื่อเป็นแหล่งการถ่ายทอดเทคโนโลยี เชื่อมโยงการผลิตกับ อุตสาหกรรมที่เป็นฐานรายได้ประเทศ และเป็นกลไกการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยให้เข้าสู่การเป็น ศูนย์กลางการผลิตและบริการทั้งในระดับอนุภูมิภาคและในภูมิภาคอาเซียน</p> <p>4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการขยายตัวด้านการค้าการลงทุน เช่น โลจิสติกส์ และพลังงาน รวมทั้งปัจจัยสนับสนุนการลงทุนอื่นๆ เช่น ลดอุปสรรคการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างประเทศ เป็นต้น ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ทั้งภาคการผลิต การตลาด การบริหารจัดการ การเงิน และโลจิสติกส์ เชื่อมโยงเศรษฐกิจดิจิทัลในการอำนวยความสะดวกทางการค้าการลงทุนด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์และสนับสนุนการลงทุนเพื่อสร้างเศรษฐกิจและสังคมแห่งปัญญาและการเรียนรู้ มุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจเชิงสร้างสรรค์ การลงทุนที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การ ประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานทดแทน การลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาเชิงพาณิชย์ การจัดตั้ง สำนักงานใหญ่ข้ามประเทศ บริษัทการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการให้ความสำคัญเรื่องความ รับผิดชอบและการตอบแทนสู่สังคมขององค์กรและกิจการเพื่อสังคม</p>

ตารางที่ 2-6 (ต่อ)

สาระสำคัญ ร่างแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2567)
<p>● จุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา (Goals)</p> <p>การศึกษาเป็นเครื่องมือ/กลไกในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มี ความเป็นพลเมือง (เป็นคนดี มีวินัย เป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของ สังคม ประเทศ และของโลก) มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ (สามารถเรียนรู้ได้ตามความถนัดความสนใจ) และดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข (มีงานทำ มีอาชีพ มีรายได้ รวมทั้ง สามารถปรับตัวและดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ของเศรษฐกิจและสังคมพหุวัฒนธรรมที่เป็นพลวัตในโลกศตวรรษที่ 21 ด้วยปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง)</p>
<p>● หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน</p> <p>การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาต้องเชื่อมโยงกับตลาดแรงงาน ผ่านการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล โดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษา สถานประกอบการ สมาคมวิชาชีพ เพื่อผลิตกำลังคนที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ</p>
<p>● เป้าหมายสุดท้ายของแผนการศึกษาแห่งชาติ (Ends)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สามารถเป็นกลไกในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของทุนมนุษย์ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ เพื่อให้ประเทศสามารถก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างยั่งยืน ภายใต้พลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 2. ประชากรทุกช่วงวัยสามารถเข้าถึงโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาและการเรียนรู้จากระบบการศึกษาที่มีความยืดหยุ่น หลากหลาย และสนองตอบความต้องการของผู้เรียนเพื่อยกระดับขั้นของสังคม ภายใต้ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ ที่เอื้อต่อการสร้างสังคมแห่งปัญญาและการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ที่ประชาชนสามารถแสวงหาความรู้และเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต 3. ผู้เรียนแต่ละระดับการศึกษาได้รับการพัฒนาขีดความสามารถเต็มตามศักยภาพที่มีอยู่ในตัวตนของแต่ละบุคคล และมีคุณลักษณะนิสัย/พฤติกรรมที่พึงประสงค์ มีองค์ความรู้ที่สำคัญและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 รวมทั้งทักษะการดำรงชีวิต และทักษะ ความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการพัฒนาประเทศ 4. ภาคการศึกษามีทรัพยากรและทุนที่เพียงพอสำหรับการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐาน จากการมีส่วนร่วมในการระดมทุนและสนองทุนเพื่อการศึกษาจากทุกภาคส่วนของสังคม ผ่านการเสียภาษีตามสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง การบริจาคและการร่วมรับภาระค่าใช้จ่ายทางการศึกษา 5. สถานศึกษามีระบบการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพด้วยคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล สามารถให้บริการการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการของบริบทเชิงพื้นที่ ระดับประเทศและระดับภูมิภาค ในฐานะที่เป็นศูนย์กลางของการบริการด้านการศึกษาในภูมิภาคอาเซียนและเป็นภาคเศรษฐกิจหนึ่งของระบบเศรษฐกิจของประเทศและของภูมิภาคที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทย

ตารางที่ 2-6 (ต่อ)

คุณสมบัติพื้นฐานที่นายจ้างต้องการในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ
<p>● ข้อมูลสภาพการศึกษา</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณภาพแรงงานในทุกกลุ่มแรงงาน : ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาต่างประเทศและทักษะในการวิเคราะห์ การแก้ปัญหา 2. คุณสมบัติพื้นฐานภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ : ความซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา กระตือรือร้น ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร มีระเบียบวินัย การให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน การมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การรักษาความลับ 3. คุณลักษณะที่นายจ้างภาคอุตสาหกรรมต้องการมากที่สุด : ความละเอียดรอบคอบ ความรู้ทักษะพื้นฐาน 4. คุณลักษณะที่นายจ้างภาคบริการต้องการมากที่สุด : ความละเอียดรอบคอบ ความรู้ทักษะพื้นฐาน ใฝ่รู้ มีปฏิภาณ ไหวพริบ <p>● ข้อมูลกระทรวงแรงงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณสมบัติพื้นฐาน : จรรยาบรรณในวิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน 2. คุณสมบัติทั่วไป ๑๐ อันดับ : ความซื่อสัตย์, ตรงต่อเวลา, กระตือรือร้น, ความรับผิดชอบ, ขยันหมั่นเพียร อดทน สู้งาน, มีระเบียบวินัย, ให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน, พัฒนาตนเองให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่, มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้ร่วมงาน, รักษาความลับของงาน

2.4.3 กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การท่องเที่ยว

ตารางที่ 2-7 กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขา การท่องเที่ยว

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์
คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ <ul style="list-style-type: none"> - มีคุณธรรม จริยธรรม - มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น - มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ 	คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ <ul style="list-style-type: none"> - มีเจตคติที่ดีในการทำงาน ภายใต้อบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน - มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ - มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ 	คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ <ul style="list-style-type: none"> - มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ
พฤติกรรมลักษณะนิสัย <ul style="list-style-type: none"> - มีความตระหนักในการทำงานอย่างปลอดภัย - อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - มีจิตวิทยาในการทำงานและการสื่อสาร - มีกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน 	พฤติกรรมลักษณะนิสัย <ul style="list-style-type: none"> - มีความตระหนักในการทำงานอย่างปลอดภัย - อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - สามารถทำงานเป็นทีม - มีกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน 	พฤติกรรมลักษณะนิสัย <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างทีมงาน และมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น เป็นผู้บริหารระดับกลาง มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ การคิดอย่างมีระบบ ทักษะการโน้มน้าว ความเป็นสากล และมีจิตวิทยาในการบริหาร มีอิสระในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน - มีกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน - มีส่วนร่วมในการพัฒนาและริเริ่มในการปฏิบัติ - รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและหมู่คณะ
ทักษะทางปัญญา <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการ ทฤษฎีในวิชาชีพ สาขาวิชาเฉพาะ 	ทักษะทางปัญญา <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจในวิชาการและวิชาชีพ 	ทักษะทางปัญญา <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุม สอดคล้องและเป็นระบบในสาขาวิชาที่ศึกษา

ตารางที่ 2-7 (ต่อ)

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์
ทักษะทางปัญญา (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจหลักการความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง - มีความรู้ความเข้าใจในภาษาอังกฤษวิชาชีพ - มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาของประเทศในกลุ่มอาเซียน - มีทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ - สามารถเชื่อมโยงความรู้เพื่อปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ - ประยุกต์ใช้ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน - สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน 	ทักษะทางปัญญา (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในระดับที่เชื่อมโยงกับการทำงาน - มีความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการบริหารจัดการระดับต้น - มีทักษะในการเชื่อมโยงความรู้เพื่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ - มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาของประเทศในกลุ่มอาเซียน - มีทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ประยุกต์ใช้ความรู้ทักษะและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหา - สามารถปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้วิชาการที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ - จัดการทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม 	ทักษะทางปัญญา (ต่อ) <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในวิชาชีพเชิงลึก และการเชื่อมโยงกันระหว่างวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน - พัฒนาการเรียนรู้ทางวิชาการ และการบริหารระดับกลาง - มีทักษะในการวางแผน การบริหารและการจัดการ ทำงานในงานอาชีพ การผลิตหรืองานบริการ - จัดการทรัพยากรและศึกษาค้นคว้า พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารการผลิต หรือการสร้างทีมงาน - ใช้ภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อติดต่อสื่อสารในระดับสากล - ประยุกต์ใช้ความรู้ทักษะและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการวางแผน - สามารถตรวจสอบปัญหาที่ซับซ้อนและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหา

ตารางที่ 2-7 (ต่อ)

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะวิชาชีพ
สมรรถนะหลัก (สาขาวิชา) <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมข้อมูลการเขียนและการจัดทำรายการนำเที่ยว - ส่งเอกสารและใบเสนอราคา - เสนอรายการนำเที่ยวรูปแบบต่างๆและผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับการท่องเที่ยว - บรรยายและนำชมแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเขียนรายการนำเที่ยว - สร้างสรรค์นวัตกรรมในการดำเนินการจัดนำเที่ยว - แก้ปัญหาขั้นพื้นฐานในการดำเนินงานในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบธุรกิจท่องเที่ยว - การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ - อาหารและเครื่องดื่มเพื่อการท่องเที่ยว - ประวัติศาสตร์ชาติไทยเพื่อการท่องเที่ยว - ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว - มัคคุเทศก์ - นันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว - ปฏิบัติการจัดนำเที่ยว 	สมรรถนะหลัก (สาขาวิชา) <ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการจัดนำเที่ยว - เขียนและจัดทำรายการนำเที่ยว - คำนวณราคาต้นทุน - เสนอรายการนำเที่ยวรูปแบบต่างๆและผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - ดำเนินการจัดนำเที่ยว ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - วิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว - ส่งเสริมการขายและการตลาดท่องเที่ยว - จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับการท่องเที่ยว - จัดอาหารและเครื่องดื่มเพื่อการท่องเที่ยวเหมาะสมกับรูปแบบการท่องเที่ยว - บรรยายและนำชมแหล่งท่องเที่ยวทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ - สร้างสรรค์นวัตกรรมในการดำเนินการจัดนำเที่ยว - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดนำเที่ยว - แก้ปัญหาการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว 	สมรรถนะหลัก (สาขาวิชา) <ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการการจัดนำเที่ยวเชื่อมโยงทั้งในและต่างประเทศ - ประเมินการจัดทำรายการนำเที่ยว - เสนอรายการนำเที่ยวรูปแบบต่างๆและผ่านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - ดำเนินการจัดนำเที่ยวเหมาะกับกลุ่มลูกค้า/นักท่องเที่ยว - วิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มการท่องเที่ยว - วางแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการขายและการตลาดท่องเที่ยว - จัดกิจกรรมนันทนาการเหมาะสมกับการท่องเที่ยว - บรรยายและนำชมแหล่งท่องเที่ยวทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ - ใช้นวัตกรรมในการดำเนินการจัดนำเที่ยว - สอนทักษะในการทำงานการจัดนำเที่ยว - ดำเนินการจัดการประชุม การแสดงนิทรรศการ การท่องเที่ยวแบบเป็นรางวัลในระดับภูมิภาค - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการการจัดนำเที่ยว

ตารางที่ 2-7 (ต่อ)

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะวิชาชีพ
- มาตรฐานการท่องเที่ยวและการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม	- ทรัพยากรการท่องเที่ยวไทย - ไทยศึกษาสำหรับการท่องเที่ยว - พฤติกรรมและวัฒนธรรมนักท่องเที่ยว - การจัดการธุรกิจนำเที่ยว - งานมัคคุเทศก์ - กฎหมายเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว - การตลาดเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว	- ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว

**กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การโรงแรม**

ตารางที่ 2-8 กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขา การโรงแรม

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์
คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ - มีคุณธรรม จริยธรรม - มีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น - มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ	คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ - มีเจตคติที่ดีในการทำงานภายใต้กรอบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน - มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ - มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ	คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ - มีคุณธรรม จริยธรรมจรรยาบรรณและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ

ตารางที่ 2-8 (ต่อ)

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์
<p>พฤติกรรมลักษณะนิสัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความตระหนักในการทำงานอย่างปลอดภัย - อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - มีจิตวิทยาในการทำงานและการสื่อสาร - มีกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน 	<p>พฤติกรรมลักษณะนิสัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความตระหนักในการทำงานอย่างปลอดภัย - อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม - สามารถทำงานเป็นทีม - มีกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน 	<p>พฤติกรรมลักษณะนิสัย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การสร้างทีมงาน และมีความรับผิดชอบต่อนักเรียน เป็นผู้บริหารระดับกลาง มีภาวะผู้นำ มีวิสัยทัศน์ การคิดอย่างมีระบบ ทักษะการโน้มน้าวความเป็นสากล และมีจิตวิทยาในการบริหาร มีอิสระในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อน - มีกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน - มีส่วนร่วมในการพัฒนาและริเริ่มในการปฏิบัติ - รับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและหมู่คณะ
<p>ทักษะทางปัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจในหลักการวิธีการ ทฤษฎีในวิชาชีพสาขาวิชาเฉพาะ - มีความรู้ความเข้าใจหลักการความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง - มีความรู้ความเข้าใจในภาษาอังกฤษวิชาชีพ - มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาของประเทศในกลุ่มอาเซียน - มีทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 	<p>ทักษะทางปัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจในวิชาการและวิชาชีพ - มีความรู้ความเข้าใจภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในระดับที่เชื่อมโยงกับการทำงาน - มีความรู้ทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องและการบริหารจัดการระดับต้น - มีทักษะในการเชื่อมโยงความรู้เพื่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ - มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หรือภาษาของประเทศในกลุ่มอาเซียน 	<p>ทักษะทางปัญญา</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีความรู้ความเข้าใจที่ครอบคลุม สอดคล้องและเป็นระบบในสาขาวิชาที่ศึกษา - มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในวิชาชีพเชิงลึก และการเชื่อมโยงกันระหว่างวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน - พัฒนาการเรียนรู้ทางวิชาการ และการบริหารระดับกลาง

ตารางที่ 2-8 (ต่อ)

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์
<ul style="list-style-type: none"> - สามารถเชื่อมโยงความรู้เพื่อปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ - ประยุกต์ใช้ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำงาน - สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ประยุกต์ใช้ความรู้ทักษะและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานและแก้ปัญหา - สามารถปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้วิชาการที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ - จัดการทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - มีทักษะในการวางแผน การบริหารและการจัดการ ทำงานในงานอาชีพการผลิตหรืองานบริการ - จัดการทรัพยากรและศึกษาค้นคว้า พัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารการผลิตหรือการสร้างทีมงาน - ใช้ภาษาอังกฤษ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อติดต่อสื่อสารในระดับสากล - ประยุกต์ใช้ความรู้ทักษะและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการวางแผน - สามารถตรวจสอบปัญหาที่ซับซ้อนและพัฒนาแนวทางในการแก้ปัญหา
สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะวิชาชีพ	สมรรถนะวิชาชีพ
สมรรถนะหลัก (สาขาวิชา) <ul style="list-style-type: none"> - แสดงความรู้เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม - สื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้นในงานโรงแรม - ใช้อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานเบื้องต้นในงานบริการส่วนหน้า - บริการลูกค้าในการยกสัมภาระ - ทำความสะอาดห้องพักของโรงแรมตามมาตรฐานการจัดทำห้องพัก - ทำความสะอาดบริเวณ 	สมรรถนะหลัก (สาขาวิชา) <ul style="list-style-type: none"> - วางแผนการดำเนินงานโรงแรม - เขียนและจัดทำรายการนำเที่ยว - คำนวณราคาต้นทุนในส่วนของห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม - จัดการโรงแรมภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - วิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มการดำเนินงานโรงแรมในปัจจุบันและอนาคต - จัดการและตรวจสอบการทำงานในส่วนซ่อม 	สมรรถนะหลัก (สาขาวิชา) <ul style="list-style-type: none"> - บริหารจัดการการจัดโรงแรมตามรูปแบบการดำเนินงาน - ประเมินการทำงานพนักงานในส่วนต่างๆในธุรกิจโรงแรม - ดำเนินงานในโรงแรมเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า - วิเคราะห์สถานการณ์และแนวโน้มการดำเนินงานโรงแรมในปัจจุบันและอนาคต - วางแผนกลยุทธ์ส่งเสริมการขายและการตลาดโรงแรม

ตารางที่ 2-8 (ต่อ)

ระดับ ปวช.	ระดับ ปวส.	ระดับ ป. ตรี
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์
มาตรฐานของโรงแรมตาม มาตรฐานการทำความสะอาด - ช่วยเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และ วัตถุดิบในการประกอบอาหาร - ช่วยเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และ วัตถุดิบในงานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม - ลำเลียงอาหารจากครัวมาให้ พนักงานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม - แก้ปัญหาเฉพาะหน้าขั้นพื้นฐาน ในการดำเนินงานในหน้าที่ที่ รับผิดชอบ	งานส่วนหน้าโรงแรม งานแม่บ้านโรงแรม งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานประกอบอาหารโรงแรม -สร้างสรรค่นวัตกรรมในการ ดำเนินงานโรงแรม - สื่อสารในงานได้ชัดเจนทั้ง ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน โรงแรม - แก้ปัญหาการดำเนินงานการ โรงแรม	- บริหารงานและจัดการการ ทำงานในส่วนของ งานส่วนหน้า โรงแรม งานแม่บ้านโรงแรม งาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม และ งานประกอบอาหารโรงแรม - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ บริหารจัดการงานโรงแรม - ให้คำแนะนำและแก้ปัญหาการ ดำเนินงานการด้านการโรงแรม

2.5 การประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment)

ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment)

Kaufman และ English (1981) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาว่า การศึกษาเป็นกระบวนการที่พัฒนาคุณภาพของผู้เรียนหรือผลผลิตให้แก่สังคม คุณภาพที่ไม่พึงประสงค์สะท้อนให้เห็นการใช้เทคนิคหรือวิธีการจัดการศึกษาที่ไม่เหมาะสม ความล้มเหลวของผลการจัดการศึกษาที่เกิดขึ้นอาจพบว่ามีไม่มาจากวิธีการจัดการศึกษาที่ผิดพลาด แต่มาจากการไม่รู้ความต้องการจัดการศึกษาเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางใดจึงทำให้เกิดการใช้วิธีการหรือกระบวนการตลอดจนทรัพยากรที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ทำให้ไม่สามารถไปสู่จุดหมายปลายทางที่ต้องการได้ ดังนั้น วิธีการและทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (methods และ means) มีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อผลปลายทางที่เกิดขึ้น (ends) การแก้ปัญหาทางการศึกษาจึงต้องแก้ที่กระบวนการจัดการศึกษา ด้วยเหตุนี้ การประเมินความต้องการจำเป็นจึงเข้ามาเกี่ยวข้องในการวางแผนและการพัฒนาการศึกษา เนื่องจากให้ข้อมูลที่ช่วยในการปรับปรุงจุดที่จำเป็นต้องแก้ไข วิธีการวิจัยจึงควรเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานเพื่อพัฒนาองค์กร

สุวิมล ว่องวานิช (2550 : 59) ได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแล้วแบ่งออกเป็นยุคสมัยได้ 3 ยุค ได้แก่ ยุคที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงาน ยุคที่ 2 ประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผนงาน ยุคที่ 3 การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการวางแผน และนำสู่การปฏิบัติที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา แต่ละยุคสมัยมีการพัฒนามโนทัศน์เกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็นที่มีลักษณะสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งทำให้นำไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้มากขึ้น

Witkin (1984) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น โดยการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานที่รวมส่วนของการวิเคราะห์เหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น และเน้นความสำคัญของการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป คือ กระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นอยู่จริง ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) จากนั้นนำมาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น แล้วเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไข (Witkin, 1984 ; Mckillip,1987)

Reviereและคณะ (1996) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการที่มีการดำเนินอย่างเป็นระบบสำหรับการคัดเลือกหรือวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินโครงการทุกขั้นตอน ผลการประเมินใช้ได้เฉพาะกลุ่มประชากร แต่มีความเป็นระบบบนฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์และเน้นผลลัพธ์

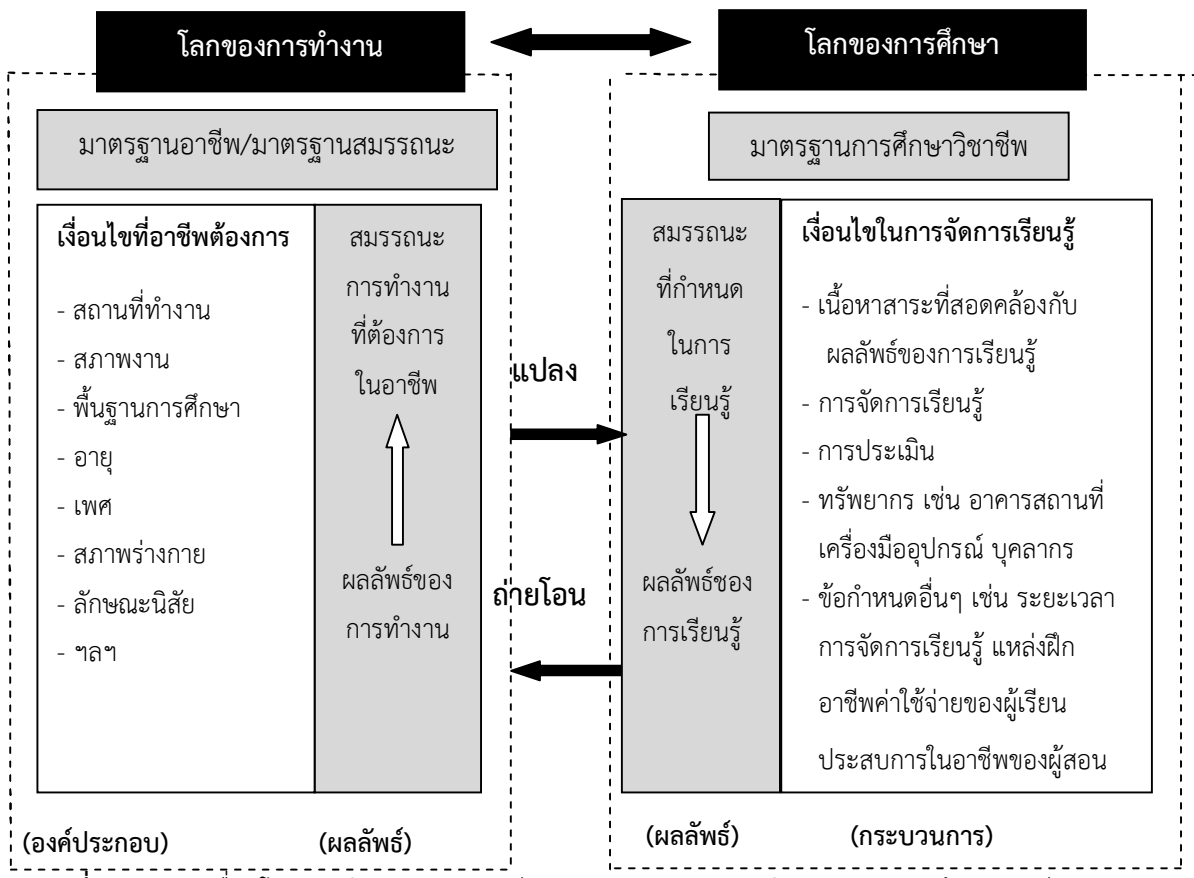
สรุปจากที่กล่าวข้างต้นการประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการที่กำหนดความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้น และสิ่งที่มุ่งหวังต้องการจะเกิดขึ้นในอนาคต และจะต้องกำหนดหรือระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นอย่างไร ความแตกต่างหรือช่องว่างที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงในขั้นสุดท้าย

2.6 มาตรฐานอาชีพสู่มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ

ในการพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตและบริการให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมกับนานประเทศนั้น หลักพื้นฐานสำคัญอยู่ที่การพัฒนามาตรฐานของอาชีพนั้นๆ และการพัฒนาคนในอาชีพนั้นให้มีสมรรถนะตรงตามมาตรฐานของอาชีพ โดยทั่วไปแล้วการพัฒนามาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของเจ้าของวิชาชีพ ส่วนการพัฒนาคนในอาชีพให้มีสมรรถนะตรงตามอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะนั้นจะเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างเจ้าของอาชีพที่ใช้ระบบฐานการทำงานพัฒนาและหน่วยงานการศึกษาที่ใช้ระบบฐานสถาบันพัฒนากำลังคนเข้าสู่อาชีพ ดังนั้นมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะที่ได้มาจากโลกของการทำงาน จึงมีความ

เชื่อมโยงสัมพันธ์กันกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพในโลกของการศึกษา โดยหน่วยงานทางการศึกษา จะต้องวิเคราะห์มาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่กระบวนการของการใช้กับระดับคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพในแต่ละระดับ ว่าต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถหรือสมรรถนะในการปฏิบัติงานในเรื่องที่จำเป็นหรือเรื่องที่ยังคับ และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเรื่องใดบ้างที่เป็นเรื่องเสริม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีหน้าที่โดยตรงในการพัฒนากำลังคนระดับฝีมือเฉพาะทาง ระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยีในทุกสาขาวิชาชีพให้มีคุณภาพและมาตรฐาน มีความสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี สามารถสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการประกอบอาชีพอิสระ รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรมที่พึงประสงค์ การจัดการอาชีวศึกษาเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีสมรรถนะทางวิชาการและวิชาชีพเป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะที่กำหนด ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรการอาชีวศึกษาจึงจำเป็นต้องนำสมรรถนะผู้ที่ประกอบอาชีพปฏิบัติจริงในงานอาชีพจากมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะมาเข้าสู่กระบวนการพัฒนาเป็นหลักสูตรการอาชีวศึกษา ดังแผนภาพที่ 2-1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานอาชีพ/มาตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ



ภาพที่ 2-2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานอาชีพ/มาตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ

2.7 การบริหารงานวิชาการ

การบริหารงานวิชาการเป็นงานที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากการบริหารงานวิชาการเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษา โดยเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักสถานศึกษา และเป็นเครื่องชี้ความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหาร

การบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการบริหารกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้น ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน การปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนตลอดจนการประเมินผลการศึกษา เพื่อให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, มปป.)

ความสำคัญของงานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

หลักสูตรเป็นหลักและหัวใจของการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่จุดหมายของการศึกษา ความเข้าใจในเรื่องของหลักสูตรและการเรียนการสอนจะทำให้การจัดการศึกษาดำเนินไปด้วยดีทั้งแก่ตัวผู้เรียน ความสำคัญของหลักสูตรมีดังนี้ คือ

1. งานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอนทำให้การศึกษาดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้
2. งานด้านหลักสูตร ทำให้การศึกษามีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามเป้าหมาย
3. หลักสูตรเปรียบเหมือนแบบการจัดการเรียนการสอน จึงมีความสำคัญเป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จที่ต้องการ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของครูที่จะจัดประสบการณ์ให้ผู้เรียนได้มีความรู้ ทักษะ ความประพฤติดี มีเจตคติต่อวิชาชีพ

ลักษณะของหลักสูตรอาชีวศึกษาที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

1. ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษาวิชาชีพนั้น
2. ตรงตามลักษณะความถนัด ความสนใจของผู้เรียน
3. ตรงตามความต้องการทางด้านวิชาเรียนในทุกสาขาวิชา
4. ตรงตามลักษณะของวิชาชีพนั้น
5. มีเนื้อหาของเรื่องที่สมบูรณ์เพียงพอที่จะสอน และทำให้ผู้เรียนเจริญอกงามในทางความคิดทักษะและความพึงพอใจ
6. มีแนวทางสอนและวิธีสอนที่เหมาะสม
7. มีความยืดหยุ่น คล่องตัว เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกได้
8. ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน
9. เพิ่มทักษะในการประกอบอาชีพและนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้
10. ให้ความรู้ที่ต่อเนื่องและให้วิธีการศึกษาความรู้ได้ด้วยตนเองและพัฒนาตนเองได้

11. มียุทธวิธีที่บอกถึงการประเมินผลเมื่อนำหลักสูตรไปใช้

การฝึกงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเรียนการสอนในระดับอาชีวศึกษา การฝึกงานเป็นการเรียนการสอนในภาคปฏิบัติของนักเรียน นักศึกษา สถานศึกษาจึงต้องมีอาคารที่เป็นโรงฝึกงาน เพื่อที่จะได้ฝึกทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำงานและการประกอบอาชีพ

2.8 การพัฒนาหลักสูตร

2.8.1 การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ พิสิฐ

พิสิฐ (2531 : 33) ได้สรุปรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสำหรับช่างอุตสาหกรรม ไว้ดังนี้

1. การหาความต้องการของการฝึกอบรม (Needs) เป็นการสำรวจหาความต้องการหรือสภาพของปัญหาแท้จริงที่เกิดขึ้นในโรงงาน หรือสถานประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางด้านเกี่ยวกับกระบวนการผลิต งานบุคคล หรือด้านการจัดการ เป็นต้น

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) ในขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดการฝึกอบรม ไม่ใช่วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

3. การออกแบบ (Design) เป็นขั้นตอนการออกแบบส่วนต่างๆ เกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดการฝึกอบรมให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีขั้นตอนที่ละเอียด ดังนี้

3.1 วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม กำหนดได้จากการวิเคราะห์หัวข้อเรื่อง หรือการวิเคราะห์งาน จะได้วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม หลังจากวิเคราะห์หัวข้อเรื่องย่อยหรือ งานย่อยเรียบร้อยแล้ว และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมใช้เป็นจุดสำหรับประเมินผลการฝึกอบรม

3.2 รายละเอียดของหลักสูตร ในส่วนนี้จะประกอบด้วย 4 ส่วนด้วยกัน ซึ่งทั้ง 4 ส่วนนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนี้ 1) เนื้อหา (Content) เป็นขั้นตอนการจัดเตรียมเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ได้วิเคราะห์ไป 2) สื่อ (Media) เลือกสื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับเนื้อหา และวัตถุประสงค์ รวมถึงการคำนึงถึงสิ่งต่างๆ เช่น อุปกรณ์สนับสนุนต่างๆ 3) กิจกรรม (Activity) กำหนดกิจกรรมระหว่างการพัฒนาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น การทำใบแบบฝึกหัด และการทำใบงาน เป็นต้น 4) การประเมินผล (Evaluation) ขั้นตอนการประเมินผลของชุดฝึกอบรมที่ได้ออกแบบไว้ ซึ่งไม่ใช่การประเมินผลของกระบวนการฝึกอบรม

4. การนำไปทดลองใช้ (Try-out) เมื่อออกแบบชุดฝึกอบรม (Curriculum Structure) แล้วนำไปทดลองใช้เพื่อหาความเหมาะสม เช่น เวลา และภาษา ตลอดจนสื่อการสอน ว่ามีคุณภาพอย่างไร

5. การนำไปใช้เก็บข้อมูล (Implementation) หลังจากการทดลองใช้และนำมาปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว จึงนำชุดฝึกอบรมไปใช้สำหรับการฝึกอบรมจริงๆ

6. การประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluation) เป็นการประเมินผลที่กระบวนการ เช่น ความสอดคล้องเนื้อหากับวัตถุประสงค์ วิทยากรและการจัดการฝึกอบรม

7. การสรุปผล (Outcome) หลังจากการประเมินแล้ว ให้สรุปผล ข้อดี ข้อเสีย พร้อมกับข้อเสนอแนะ และนำมาปรับปรุง

ในทุกๆ ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร จะมีการตรวจสอบและสามารถนำข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ไปปรับปรุงเป็นระยะ

รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ เครือวัลย์

เครือวัลย์ (2531: 64-69) กล่าวถึง กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ประการ คือ

1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร เป็นการกำหนดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมว่าจะให้เป็นไปในลักษณะใดจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ การกำหนดวัตถุประสงค์จะกำหนด 3 ระดับคือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร วัตถุประสงค์หมวดวิชา และวัตถุประสงค์ของรายวิชา

2) การเลือก การจัดเนื้อหาวิชา และเทคนิคการฝึกอบรม เนื้อหาวิชา หมายถึง เนื้อหาสาระความรู้ และประสบการณ์เรียนรู้ เป็นขั้นตอนที่กำหนดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรมีความรู้ และประสบการณ์และการจัดลำดับความรู้ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไร จึงเกิดผลการฝึกอบรมที่สูงสุด

3) การนำเอาหลักสูตรไปใช้ หมายถึง การให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมเอาโครงการของหลักสูตรไปฝึกอบรมให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การประเมินผลหลักสูตร คือ การหาคำตอบว่าหลักสูตรสัมฤทธิ์ผลตามที่วัตถุประสงค์กำหนดไว้หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด

5) การปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการพัฒนาหลักสูตรมีวัฏจักรเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์ เลือก และจัดเนื้อหาวิชาและประสบการณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นำหลักสูตรไปฝึกอบรม ประเมินผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับหลักสูตรเมื่อปรับปรุงหลักสูตรแล้วจึงกลับไปสู่การปรับปรุงวัตถุประสงค์การฝึกอบรม

2.8.2 การจัดรูปแบบหลักสูตรแบบโมดูล

โมดูล (Module) เป็นคำที่ทั่วโลกรู้จักกันมานานนับศตวรรษ ปัจจุบันคำนี้ได้ใช้แพร่หลาย ในหลายวงการ เช่น สถาปัตยกรรม วิศวกรรม คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม ฯลฯ สำหรับการอาชีวศึกษาของไทยนั้น ก็ได้รู้จักคำนี้มาช้านานแล้ว ซึ่งความหมาย และแนวคิดของโมดูลที่ใช้เป็นรูปแบบของหลักสูตรหรือรายวิชาซึ่ง เรียกว่า รายวิชาแบบโมดูล (Modular Course) และรูปแบบของชุดการเรียนรู้ (Learning Package) ชนิดที่เรียกว่าโมดูลแบบสมบูรณ์ในตัว (Self – Contained Module)

คำว่า โมดูล (Module) ในทางการศึกษาพิจารณาได้ 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบของสื่อ 2) รูปแบบของหลักสูตร

1. นิยาม “โมดูล (Module)”

1) จาก Cambridge International Dictionary of English “โมดูล” (Module) คือ หน่วยหนึ่งของหน่วยต่างๆ เมื่อรวมกันเข้ากันทำให้สำเร็จ หลักสูตรที่สอนในวิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย

2) จาก TLO “โมดูล” (Module) คือ รูปแบบที่สร้างขึ้นเพื่อรวบรวมข้อกำหนดทางทฤษฎีและทางปฏิบัติที่ต้องการและนำไปสู่ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ทันทีหลังจากสำเร็จ

3) “โมดูล” (Module) คือหน่วยของการเรียนรู้ (Academic Unit of Study) ที่เล็กที่สุด (ซึ่งอาจอยู่โดยลำพัง หรืออาจสัมพันธ์กับหน่วยที่ต้องมีก่อน หรือหน่วยที่ต้องมีร่วมกัน pre/co- requisites) ซึ่งได้ระบุหน่วยกิต กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ จัดไว้ที่ระดับ และมาตรฐานหนึ่ง

4) จากข้อกำหนดคุณลักษณะของโมดูล (Module specification) เป็นการเขียนอธิบายหลักเหตุผล (rationale) จุดหมาย (aims) ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning outcomes) เนื้อหาวิชาเชิงวิชาการ (Academic Subject Content) รายละเอียดของการเรียนการสอน (Learning and Teaching Details) รายละเอียดการประเมิน (Assessment Details) และทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resource) ที่เกี่ยวข้องกับโมดูลที่ได้เจาะจงไว้ในโปรแกรมของการศึกษา (Program of Study)

2. การจัดรูปแบบหลักสูตรแบบโมดูล

1) โมดูลขนาดใหญ่กว่าเมื่อเทียบกับรายวิชาของหลักสูตร ปวช. และปวส. ซึ่งเน้นการรวมเนื้อหาวิชาไว้หลายวิชา อาจเป็นกลุ่มวิชาหรือหมวดวิชา โมดูลแบบนี้ใช้ตัวกำหนดที่ค่อนข้างมากเป็นตัวกำหนด โดยครอบคลุมเวลาที่ใช้ในชั้นเรียน ซึ่งกำหนดไว้ไม่มาก เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้นอกชั้นเรียน

2) โมดูลขนาดเทียบเท่ากับรายวิชาของหลักสูตร ปวช. และปวส. ซึ่งเป็นการวัดเนื้อหาวิชาเทียบเท่ากับรายวิชา 1 รายวิชา ของหลักสูตร ปวช. และปวส. โดยนับเป็น 1 โมดูล

รูปแบบนี้เหมาะสำหรับการเรียนการสอนที่มีตารางเรียนในสัปดาห์ เหมือนกันตลอดทั้งภาคเรียน เวลาเรียนของโมดูลแบบนี้ในแต่ละสัปดาห์จึงมีไม่มากนัก และใช้เป็นตัวกำหนดโดยครอบคลุมเวลาที่ใช้ในชั้นเรียนและอาจมีการเรียนรู้อื่นๆ นอกชั้นเรียน

3) โมดูลขนาดเล็กกว่าเมื่อเทียบกับรายวิชาของหลักสูตร ปวช. และปวส. ทำให้เป็นการวัดเนื้อหาเท่ากับ 1 หน่วยในรายวิชาของหลักสูตร ปวช. และปวส. ทำให้เป็นโมดูลมีขนาดพอดีกับหน่วย การเรียนการสอน หัวข้อ งานเฉพาะด้านความรู้ หรืองานเฉพาะด้านทักษะ (Unit of study, Topic, Knowledge Task, or Skill Task) แต่ละโมดูลใช้เวลาเรียน ประมาณ 6 – 30 ชั่วโมง และมีหน่วยกิต ประมาณ 0.5 – 2 หน่วยกิต โมดูลเหล่านี้อาจประกอบกัน หรือรวมกันให้เป็นรายวิชา หือจัดอยู่โดยลำพัง

ตัวอย่างข้อกำหนดคุณลักษณะของโมดูล หรือข้อกำหนดของโมดูล (Module Specification)
แบบที่ 1
(เป็นแบบดั้งเดิม เหมาะสำหรับงานเฉพาะ (Task) ใน DACUM หรือจากการวิเคราะห์งานขึ้นเอง)

ตารางที่ 2-9 ข้อกำหนดคุณลักษณะของโมดูล

ข้อกำหนดคุณลักษณะของโมดูล (Module Specification) (สำหรับ 1 Task = 1 Competency Unit = 1 TPO โดยเขียน 1 Module)
ชื่อโมดูล (Module Name) :
ระยะเวลา (Duration) :
รหัสโมดูล (Module Code) :
ความมุ่งหมายของโมดูล (Module Purpose/Terminal Performance Objective) : เพื่อให้
มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standard) :
โมดูลที่ต้องเรียนก่อน (Module Prerequisite) :
สาระ (Content) : 1. 2. 3. 4.

ตารางที่ 2-9 (ต่อ)

<p>ข้อกำหนดคุณลักษณะของโมดูล (Module Specification) (สำหรับ 1 Task = 1 Competency Unit = 1 TPO โดยเขียน 1 Module)</p>
<p>วิธีการประเมินผล (Assessment Strategy) : ใบงาน, การมอบหมายงาน, การสอบข้อเขียน</p>
<p>สภาพการประเมิน (Assessment Condition) : สถานที่ปฏิบัติงานจริง หรือ สถานที่ฝึกงานซึ่งคล้ายสถานที่ปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย เอกสารซึ่งสรุปย่อ/ หรือคู่มือประจำสถานงาน คุณลักษณะเฉพาะ หรือมาตรฐานอุตสาหกรรม นโยบาย และกระบวนการทำงาน (work procedure)</p>
<p>ผลลัพธ์การเรียนรู้ / กฤตกรรมย่อย (Learning Outcome/Enabling Objective) ที่ 1 : สามารถ</p> <p>1. ระบุชื่อ หน้าที่ของส่วนประกอบของ</p> <p>เกณฑ์ประเมิน / เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Assessment Criteria/Performance Criteria) :</p>
<p>ผลลัพธ์การเรียนรู้ / กฤตกรรมย่อย (Learning Outcome/Enabling Objective) ที่ 2 : สามารถ</p> <p>2. วางแผนการใช้และจัดเตรียมเครื่องมือและวัสดุ (และอธิบายหลักการเลือกใช้)</p> <p>เกณฑ์ประเมิน / เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Assessment Criteria/Performance Criteria) :</p> <p>1) แผนการใช้เครื่องมือและวัสดุได้เขียนระบุไว้อย่างชัดเจนเหมาะสม 2) เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ได้จัดเตรียมทั้งที่พร้อมใช้และที่รอคิวงาน 3) วัสดุชิ้นงานและวัสดุช่วยงานได้จัดเตรียมพร้อมใช้และสัมพันธ์กับการใช้เครื่องมือ</p>
<p>ผลลัพธ์การเรียนรู้ / กฤตกรรมย่อย (Learning Outcome/Enabling Objective) ที่ 3 : สามารถ</p> <p>3. ดำเนินการ.....ตามข้อกำหนด (และอธิบายลำดับขั้นตอนการ.....)</p> <p>เกณฑ์ประเมิน / เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Assessment Criteria/Performance Criteria) :</p>
<p>ผลลัพธ์การเรียนรู้ / กฤตกรรมย่อย (Learning Outcome/Enabling Objective) ที่ 4 : สามารถ</p> <p>4. ตรวจสอบชิ้นงาน.....ตามข้อกำหนดและส่งมอบตามกรอบเวลา (อธิบายการวัดและตรวจสอบ.....)</p> <p>เกณฑ์ประเมิน / เกณฑ์การปฏิบัติงาน (Assessment Criteria/Performance Criteria) :</p>

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัทธ์ธีรา รชตะไพโรจน์(2553 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า รูปแบบการพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ มี 5 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ขั้นตอนที่ 2 การสร้างตัวแบบขีดความสามารถ ขั้นตอนที่ 3 ออกแบบหลักสูตร ขั้นตอนที่ 4 การนำไปปฏิบัติ และขั้นตอนที่ 5 การวัดผลประเมินผล และเมื่อเปรียบเทียบ พบว่า ขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศก่อนและหลัง การพัฒนามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ และคณะ(2553 : 110-118) ได้ศึกษากรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework) : กรณีสืบศึกษากรอบคุณวุฒิทางการศึกษาของต่างประเทศ พบว่า โครงสร้างของกรอบคุณวุฒิของประเทศไทย ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก คือ ระดับคุณวุฒิ หน่วยกิต ระดับคุณวุฒิ และผลลัพธ์การเรียนรู้แต่ละระดับ โดยผลลัพธ์การเรียนรู้ในภาพรวม ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการคิด ทักษะการปฏิบัติ ทักษะทางสังคมและความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม โดยแต่ละมิตินี้มีองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) ประกอบด้วย 4 มิตีย่อย ได้แก่

- 1.1) รู้และเข้าใจข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์วิชานั้น
- 1.2) รู้และเข้าใจหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์วิชานั้น
- 1.3) รู้และเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์วิชานั้น
- 1.4) ความรู้เชิงสหวิทยาการ

2) ทักษะเชี่ยวชาญปัญญา (Cognitive Skills) ประกอบด้วย 6 มิตีย่อย ได้แก่

- 2.1) การคิดวิเคราะห์
- 2.2) การคิดวิพากษ์
- 2.3) การคิดสังเคราะห์
- 2.4) การประยุกต์หลักการ แนวคิด ทฤษฎีสู่เชิงปฏิบัติตามคำแนะนำและในสถานการณ์ที่ไม่คาดการณ์
- 2.5) การบูรณาการ
- 2.6) การคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม

3) สมรรถนะ (Competence) ประกอบด้วย 3 มิตีย่อย ได้แก่

3.1) ทักษะส่วนบุคคล (Interpersonal Skills) หมายถึง ทักษะการประยุกต์และการปฏิบัติงาน ทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการบริหารจัดการและทักษะการวิจัย

3.2) ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะการพูด การเขียน การอ่าน และทักษะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร

3.3) ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบ ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง และความโปร่งใส

3.4) คุณธรรมและจริยธรรมต่อสังคมและต่อวิชาชีพ (Ethic and Values) ประกอบด้วย 4 มิติย่อย ได้แก่ จริยธรรม ค่านิยม ทักษะคติ และความมีศักดิ์ศรีในวิชาชีพ

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง พบว่า สมรรถนะในภาพรวมของธุรกิจบริการ มีความโดดเด่น มีทักษะในการปฏิบัติงานวิชาชีพ สำหรับในอนาคตควรเพิ่มความโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความเข้มแข็งแจ่มใส ในขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา

วรวิษญ์ จันทรฉายและอรุโณทัย พงษ์วาท, (2556) การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนร่วมการทำงาน : รูปแบบสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสร้างตัวแบบสมรรถนะ (Competency model) ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแบบสมรรถนะที่เข้าไปฝึกงานในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง และกลุ่มพี่เลี้ยงผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการ ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการตัวแบบสมรรถนะที่ได้ แบ่งออกเป็น 3กลุ่มสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติและพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ (โดยเฉพาะแผนกที่นักศึกษาต้องเข้าไปทำงาน) ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะในด้าน IT ที่สำคัญ จะเป็นส่วนของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่เช่นการใช้ MS office การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้างสื่อ multi – media และการใช้ software package (ERP software) นอกจากนี้ยังต้องการให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ความต้องการของระบบเบื้องต้น (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อช่วยพัฒนางานในแผนกได้ ส่วนในด้านทัศนคติและพฤติกรรม งานวิจัยพบว่า ความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวกการมีใจที่เปิดกว้างและการมีความเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการทำงานในธุรกิจนี้

อรธนุช โกศลและคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมในทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการด้านการท่องเที่ยวเนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาอุตสาหกรรม

ท่องเที่ยวสร้างชื่อเสียงและรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอย่างมากเมื่อเริ่มการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีแนวโน้มว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มปริมาณมากขึ้นประเทศไทยจึงควรให้ความสนใจและเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะด้านนโยบายและการจัดการควรหันมาให้ความสนใจการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยการกำหนดแนวทางการใช้ประโยชน์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดและยังคงรักษาเอกลักษณ์ของธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้หรือเพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดซึ่งการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานราชการองค์กรภาคเอกชนเครือข่ายต่างๆและโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นควบคู่กันนอกจากนี้ยังควรพิจารณาและทบทวนถึงผลงานด้านวิชาการและการวิจัยที่ผ่านมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งจะนำไปสู่การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป

ศิรินันท์ และคณะ (2559 : 235-236) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียวจังหวัดนครราชสีมา พบว่า สิ่งดึงดูดใจด้านทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการอย่างเพียงพอและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและสะดวกเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่2) ศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวในปัจจุบันมีทรัพยากรท่องเที่ยว 2 ประเภทได้แก่ทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและทรัพยากรท่องเที่ยวเชิงเกษตรมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบคือที่พักแรมร้านอาหารและธุรกิจนำเที่ยวแต่รถรับจ้าง/รถโดยสารมีให้บริการค่อนข้างน้อยอีกทั้งในพื้นที่ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบุกรุกที่ดินโดยภาคเอกชนแต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กลับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทางท่องเที่ยวในระดับมาก 3) แนวทางในการจัดการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมทั้งหมด 6 ด้านได้แก่ด้านทรัพยากรท่องเที่ยวควรออกระเบียบข้อบังคับเพื่อเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยวด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวควรจัดระบบคมนาคมและการสัญจรให้ชัดเจนพร้อมกับทำป้ายบอกทางให้ถูกต้องและติดตั้งเป็นระยะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรจัดให้มีการบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงด้านความปลอดภัยควรจัดระบบรักษาความปลอดภัยในแต่ละแหล่งท่องเที่ยวด้านความสามารถในการรองรับของพื้นที่ควรทำการศึกษาขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งเพื่อให้ง่ายต่อการบริหารจัดการและด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการแหล่งท่องเที่ยวโดยการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการวางแผนการกำหนดแนวปฏิบัติการติดตามและประเมินผลการดำเนินการต่างๆเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในพื้นที่

ชลดา มงคลวนิชและคณะ (2560 : 50) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรมมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ของสถานที่จัดงานประเภทโรงแรม 2) ตำแหน่งงานที่ขาดแคลนและปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของสถานที่จัดงานประเภทโรงแรมพบว่า สถานที่จัดงานประเภทโรงแรมในอุตสาหกรรมไมซ์ยังคงขาดแคลนบุคลากร

หลายตำแหน่งโดยตำแหน่งที่ขาดแคลนมากที่สุดคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) และพนักงานต้อนรับและบริการ (Guest Service Agent) รองลงมาคือพนักงานขาย (Sales) และแม่บ้าน (Housekeeper) สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ในธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆดังนี้ 1) การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่ 3 2) จัดอบรมด้านธุรกิจบริการเน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) 3) จัดอบรมด้านธุรกิจไมซ์โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมสัมมนาทางธุรกิจไมซ์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศ และปัญหาการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้นจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเปิดเขตการค้าเสรีของธุรกิจภาคบริการในปี พ.ศ. 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยควรตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผ่านการ “พัฒนาและฝึกอบรม” บุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้าภายในโรงแรม ไม่ใช่เป็นเพียงลูกจ้างคนหนึ่งเท่านั้น โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ฉะนั้น "การพัฒนาคุณภาพการบริการ" จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังจึงเพื่อให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2557.) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการบิน มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันมากคือ การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง สำหรับอนาคตควรจะเป็นการพัฒนาตนเอง และการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นไปในลักษณะเดียวกัน ในส่วนของช่องว่างการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญ ธุรกิจโรงแรมเป็นรูปแบบทัศนศึกษา ส่วนธุรกิจการบินเป็นรูปแบบการใช้สถานการณ์จำลองสมรรถนะในภาพรวมของธุรกิจบริการ พบว่า ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน โดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะการจัดห้องพักและปูเตียง คุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับธุรกิจโรงแรมในอนาคต ควรมีความโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่

สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐควรมีการเตรียมความพร้อม โดยบูรณาการความร่วมมือกับภาคธุรกิจเอกชนในเรื่องภาษาและการสื่อสาร จิตใจในการให้บริการ การทำงานข้ามวัฒนธรรม สุขภาพและความปลอดภัย โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย และเหมาะสมกับแต่ละบุคคล ใช้วิทยาการที่มีความถนัดเฉพาะทาง การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ได้คุณภาพ มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และรองรับประชาคมอาเซียน

อรรวรรณ ภาสุระอารีย์ (2553) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทักษะทางปัญญา ได้แก่ พัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการบัญชี ทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ได้แก่ พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้โปรแกรม Microsoft office Word Excel ทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ได้แก่ พัฒนาศักยภาพในการจัดการบริหารตนเอง ทักษะทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสาร ได้แก่ พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารองค์กรและการจัดการธุรกิจ ได้แก่ พัฒนาเรื่องการตัดสินใจได้อย่างผู้มีวิชาชีพ

วีระยุทธ สุตสมบุญ (2548) ได้ศึกษาการบริหารอาชีวศึกษาตามกรอบแนวคิด “ปัญจะปฏิรูป” ของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งผลการศึกษามีข้อค้นพบไว้หลายประการหนึ่ง ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้ปกครอง ชุมชนและสถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ผลักดันให้ครูผู้สอนนำนวัตกรรมการเรียนรู้ที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้และควรมีการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง โดยเน้นความเชื่อมโยงกับมาตรฐานสมรรถนะอาชีพเป็นหลัก ผู้บริหารสถานศึกษาสนับสนุนการวิจัยตลาดแรงงานและอาชีพเพื่อสนับสนุนการพัฒนา นโยบายและแผนงานโครงการผลิตกำลังคนทางอาชีวศึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ อันที่จะไม่ทำให้เกิดการสูญเปล่าทางการลงทุนทางการศึกษา สถานศึกษาควรมีจัดทำเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหาร การบริการ และการประชาสัมพันธ์ โครงการที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ชุมชน ซึ่งจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและประชาชนสามารถเข้าใจในพันธกิจของสถานศึกษา อีกทั้งยังเป็นศูนย์กลางการกระจายนโยบายของภาครัฐลงสู่ในระดับชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่ง สถานศึกษาควรมีการจัดระบบเครือข่ายสารสนเทศเชื่อมโยงกับสถานศึกษาอื่น และส่วนกลางเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลเทคโนโลยีอื่นที่จะช่วยให้มีการสร้างเครือข่ายสารสนเทศทางการศึกษาที่จะแสวงหาความร่วมมือ ความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานการศึกษาของสถานศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

นฤมล ดวงแสงและคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารการอาชีวศึกษาภายใต้พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา 2551 ผลการวิจัยพบว่า สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 มีสภาพปัจจุบันปัญหาในการปฏิบัติด้านแนวทางการจัดการศึกษา ด้านแผนการผลิตและพัฒนากำลังคน และด้านการประสานงานความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านงบประมาณสนับสนุนด้านองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ด้านการควบคุมคุณภาพที่มีมาตรฐานการอาชีวศึกษา ด้านเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อน และด้านการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษาอยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการ มีความต้องการในระดับมากทุกด้าน ปัญหาสำคัญที่พบ คือ ขาดการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดการอาชีวศึกษาโดยเฉพาะความร่วมมือกับสถานประกอบการ ขาดความร่วมมือในการวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา ขาดกฎหมายรองรับการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกงาน องค์ประกอบหลักในการบริหารสถาบันการอาชีวศึกษาที่มีประสิทธิผล มี 8 ด้าน คือ 1) ด้านแนวทางการจัดการศึกษา 2) ด้านการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคน 3) ด้านการประสานความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ 4) ด้านงบประมาณสนับสนุน 5) ด้านองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการบริหารที่มีประสิทธิผล 6) ด้านการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการอาชีวศึกษา 7) ด้านเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อน และ 8) ด้านการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา การส่งเสริม การดำเนินงาน คือ การให้ความก้าวหน้ากับบุคลากร การสนับสนุนงบประมาณค่าใช้จ่ายในการบริหารจากส่วนกลาง และการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนส่งเสริมจากสถานประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาอาชีวศึกษา

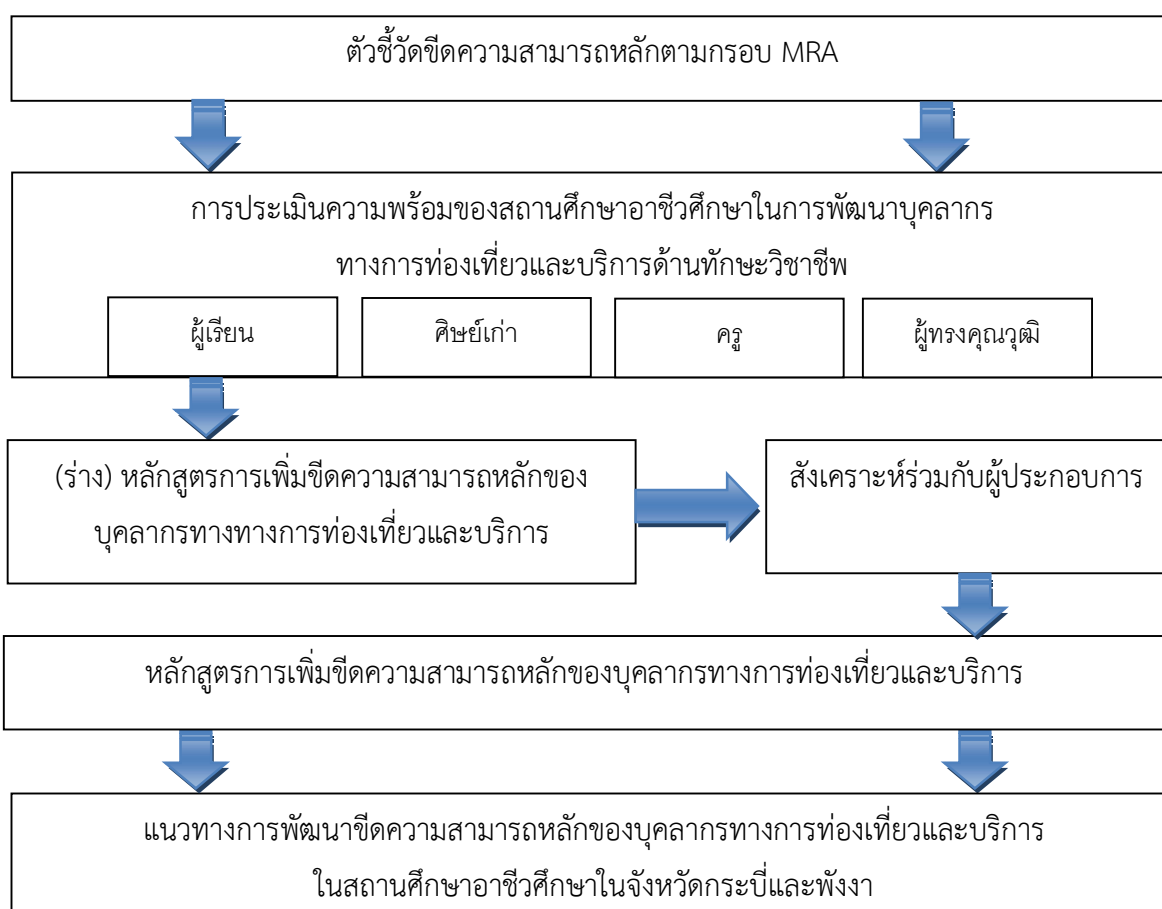
งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

วัลลภ พัฒนพงศ์ (2554) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การประเมินสภาวะแวดล้อม พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิสัมมนากลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด 2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่าผู้เชี่ยวชาญ ประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก และการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมภาพรวมมีความสอดคล้องกันทุกรายการ และประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ ไปใช้ฝึกอบรม โดยนำหลักสูตรไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง กับนักพัฒนาหลักสูตร มีผลการหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมมีคะแนนจากการทำแบบฝึกหัดร้อยละ 85.49 และมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบร้อยละ 84.49 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80/803) การประเมินกระบวนการพบว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ 86.61/81.65 สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และผลการประเมินภาคปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.52 มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ

75 และผลการประเมินความคิดเห็นหลังจากการฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) การประเมินผลผลิต พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการประเมินผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังจากที่ผ่านมาการฝึกอบรม โดยผลการประเมินในภาพรวมมีผลงานคิดเป็นร้อยละ 93.85

2.10 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

จากหลักการและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาและโครงการย่อยที่ 2 ที่มุ่งเน้น 1) ศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 2) ศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ และ3) กำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2-3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และ3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ไปสู่เป้าหมายจึงได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา มีดังนี้

3.1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านโรงแรมและด้านการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 10 ปีหัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพิจารณาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านโรงแรมและด้านการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 10 ปีหัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยการใช้แบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 15 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม สถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา นายกสมาคมโรงแรมจังหวัดกระบี่ หรือตัวแทน นายกสมาคมโรงแรมจังหวัดพังงา หรือตัวแทน หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยเทคนิคพังงาหัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึกหัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัย

การอาชีพตะกั่วป่า ผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดกระบี่ จำนวน 3 แห่ง และผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดพังงา จำนวน 3 แห่ง

กลุ่มที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดภูเก็ต หรือผู้แทน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดพังงา หรือผู้แทน กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต หรือผู้แทน กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ หรือผู้แทน กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดพังงา หรือผู้แทน หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคพังงา หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อมผู้แทนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ จำนวน 2 แห่ง และผู้แทนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดพังงา จำนวน 2 แห่ง

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการมีดังนี้

3.1.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาครูและบุคลากรของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อมวิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง จำนวน 120 คน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ศิษย์เก่าหรือผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา

กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน

กลุ่มที่ 4 ได้แก่ นักเรียนนักศึกษาในประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 1,357 คน

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ครูและบุคลากรของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมืองคณะผู้วิจัยจะศึกษาจากประชากรทั้งหมด 120 คน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ศิษย์เก่าหรือผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยให้ประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ต่อการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยทราบว่ามีความจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรหาจำนวนขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (คิวกุทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547) ดังนี้

$$n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

เมื่อ n = จำนวนขนาดตัวอย่าง
 p = ค่าสัดส่วนที่ต้องการสุ่ม (กำหนดเท่ากับ 0.40)
 z = ค่าคะแนนมาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ (= 1.96 เมื่อกำหนดค่าความเชื่อมั่นในการทดสอบคือ 95 %)
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (= 0.05 หรือ 5 %)
 ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{0.40(1-0.60)(1.96)^2}{(0.05)^2} = 368.79$$

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากผู้จบการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาจำนวนไม่น้อยกว่า 369 คน

กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการคณะผู้วิจัยจะเลือกผู้ให้ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน

กลุ่มที่ 4 ได้แก่ นักเรียนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีจำนวนทั้งสิ้น 1,357 คน ผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงดังนั้นจึงคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการของ Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย N = จำนวนนักเรียนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 1,357 คน
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนในการวิจัย คือ 0.05

$$\text{แทนค่า} = \frac{1,357}{1+(1,357 \times 0.05^2)} = 308.94$$

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากนักเรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการไม่น้อยกว่า 309 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างและหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา มีดังนี้

3.2.1.1 แบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรมและด้านการท่องเที่ยวมีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้านแผนกอาหารและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง สาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรม และแบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ สาขาการท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงาชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541:167) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะต่าง ๆ สาขาการโรงแรม จำนวน 23 ตำแหน่งและสาขาการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง โดยมีค่าตัวเลขเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความต้องการสมรรถนะ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึงความต้องการสมรรถนะอยู่ในระดับ มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึงความต้องการสมรรถนะอยู่ในระดับ มาก

ระดับ 3 หมายถึงความต้องการสมรรถนะอยู่ในระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึงความต้องการสมรรถนะอยู่ในระดับ น้อย

ระดับ 1 หมายถึงความต้องการสมรรถนะอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended question)

2) นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัยตรวจสอบความตรงของข้อคำถามแล้วดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและจัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับจริง

3.2.1.2 แบบสังเคราะห์ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้านแผนกอาหารและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่งสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน

2) ศึกษาจากคู่มือผู้อบรมสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่อาเซียนจัดทำขึ้น ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Australian AID)

3) สัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมของผู้ประกอบการด้านโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา รวมจำนวน 15 แห่ง และผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา จำนวน 15 แห่ง เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งงานต่าง ๆ พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ของทุกตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการมีสอดคล้องกับสมรรถนะตามกรอบ MRA นอกจากนี้สถานประกอบการ ประกอบด้วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ส่วนใหญ่มีความต้องการขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเพิ่มเติม ได้แก่ 1) ทักษะคิดเชิงบวก 2) การมีจิตวิญญาณบริการ หรือใจรักบริการ 3) ขยันและอดทน และ 4) มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น

4) วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)

5) สังเคราะห์ข้อมูลตามข้อ 1) ถึง 4) ด้วยวิธี Matrix Data Analysis

6) เสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัยตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

7) ประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมและสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเหมาะสมทุกรายการ คิดเป็นร้อยละ 100

3.2.1.3 เอกสารประกอบการประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่

- 1) โครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
- 2) แบบสังเคราะห์ตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA
- 3) แบบประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 4) แบบประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 5) แบบประเมินขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 6) แบบประเมินขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยว สาขาการท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ มีดังนี้

ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพโดยอาศัยรูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น ด้านการบริหารทั่วไปด้านผู้เรียนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษา คณะผู้วิจัยจะใช้สมุดจดบันทึกภาคสนาม เครื่องบันทึกเสียง และวิดีโอเทป ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณกับครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา และผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

แบบประเมินความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและเกณฑ์การประเมิน

1) สร้างเครื่องมือและเกณฑ์ประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาแบบประเมินความพร้อม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของสถานศึกษาในด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

2) หากคุณภาพของเครื่องมือและเกณฑ์ประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

3) นำไปประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเปิดสอนสาขาการโรงแรมและสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา คณะผู้ศึกษาส่งหนังสือถึงผู้ที่เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ล่วงหน้า 2 สัปดาห์ มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1.1 เตรียมเอกสารประกอบการประชุมกลุ่มดังข้อ 3.2.1.3

3.3.1.2 เตรียมจัดประชุมผู้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการแต่ละคน และประเด็นในการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้การประชุมราบรื่นและต่อเนื่องกัน

3.3.1.3 ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย ตามแผนที่วางไว้

3.3.1.4 สรุปประเด็นจากการประชุมกลุ่มย่อย

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม โดย อาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.2.1 ดำเนินการประชุมชี้แจงกับครูและนักเรียนนักศึกษาของสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในจังหวัดกระบี่และพังงา คณะผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลความพร้อมของ

สถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ การบริหารทั่วไป กระบวนการจัดการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอน และด้านผู้เรียน ที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการและวิเคราะห์ผลเพื่อเป็นจัดทำแนวทางการพัฒนาต่อไป

3.3.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้ทรงคุณวุฒิ และศิษย์เก่าตามที่วางแผนไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมได้โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.2 การแปลผล โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ของบุญชม (2547: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 การวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ผู้วิจัยดำเนินการประเมินด้วยมาตรวัดแบบช่วง 3 ระดับ และสามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 หมายถึง มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 หมายถึง มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ รวมทั้งการนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาวัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการมาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 3 กำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

3.4.5 สังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสถานประกอบการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา และร่วมแสดงความคิดเห็นในการร่างหลักสูตรและแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ก่อนดำเนินการจัดทำรายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการดำเนินงานดังนี้

4.1 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

4.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

4.3 แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

4.1 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA ประกอบด้วย สาขาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง และสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า

4.1.1 ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA

ผลจากการศึกษาเอกสารตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA พบว่า

1) สมรรถนะหลัก(Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป(Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง สาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน

จากการศึกษา พบว่ามีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ร่วมกัน ดังนี้

สาขาธุรกิจโรงแรม มี 4 แผนก ประกอบด้วย

1. แผนกต้อนรับ ที่ประกอบด้วยตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์และพนักงานยกกระเป๋า มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปร่วมกัน ดังนี้

มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
- ค. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย
- ง. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
- จ. การรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ

มีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- ค. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- ง. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป
- จ. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- ฉ. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง
- ช. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
- ซ. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน
- ฅ. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2. แผนกแม่บ้านที่ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักกรีตผู้ควบคุมดูแลห้องพัก พนักงานซักกรีตพนักงานดูแลห้องพัก และพนักงานทำความสะอาด

มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. ประสานงานและบริการสัมฤทธิ์ผล
- ข. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
- ค. ดำเนินการตามขั้นตอนในด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย
- ง. ปฏิบัติตามขั้นตอนในเรื่องสุขอนามัยในสถานประกอบการ
- จ. หาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการ

มีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- ค. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ
- ง. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ
- จ. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง
- ฉ. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน

3. แผนกอาหาร ประกอบด้วย ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน พ่อครัวงานขนมปัง และพ่อครัวงานเนื้อ

มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- ข. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
- ค. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
- ง. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน
- จ. รักษาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ

มีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
- ข. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
- ค. ส่งเสริมสินค้าและการบริการด้านบริการ
- ง. ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว
- จ. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ
- ฉ. ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้
- ช. ใช้วิธีรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร
- ซ. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร
- ณ. นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร

- ญ. รับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว
- ฎ. รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว
- ฏ. รับคำขอร้องและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
- ฐ. อ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ
- ฑ. พูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้
- ฒ. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่มผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการ พนักงานผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ

มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
- ค. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียนความปลอดภัย
- ง. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
- จ. รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

มีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- ค. ส่งเสริมบริการและสินค้า
- ง. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย
- จ. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ
- ฉ. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวกับพื้นที่บริการ
- ช. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
- ซ. พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม
- ฌ. รับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า
- ญ. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้

สาขาธุรกิจท่องเที่ยวมี 2 แผนก ประกอบด้วย

1. แผนกธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง

มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- ข. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
- ค. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
- ง. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน
- จ. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่

มีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
- ข. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
- ค. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
- ง. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- จ. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- ฉ. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- ช. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ
- ซ. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้

2. แผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว

มีสมรรถนะหลัก (Core Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
- ข. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม
- ค. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย
- ง. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน
- จ. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่

มีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) ร่วมกัน ได้แก่

- ก. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
- ข. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
- ค. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
- ง. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- จ. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- ฉ. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- ช. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ

ข. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้

4.1.2 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง ผู้วิจัยใช้การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) กับผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม สถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา นายกสมาคมโรงแรมจังหวัดกระบี่และพังงา หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า ผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดกระบี่ จำนวน 3 แห่ง และผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดพังงา รวมจำนวน 15 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดภูเก็ต ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดกระบี่ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดพังงา กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดพังงา หัวหน้าสาขาวิชา การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคพังงา หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม ผู้แทนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ และผู้แทนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดพังงา จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ดำเนินการให้ระดับความสำคัญ เพื่อนำข้อมูลมาเรียงลำดับความสำคัญ ผลปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 4-1 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)

บุคลากรสาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความ ต้องการ
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)				
1. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ	5.00	0.00	1	มากที่สุด
2. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.93	0.26	2	มากที่สุด
3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบ ความปลอดภัย	4.87	0.35	3	มากที่สุด

ตารางที่ 4-1 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
4. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.80	0.56	4	มากที่สุด
5. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.73	0.70	5	มากที่สุด
6. ขยันและอดทน	4.67	0.72	6	มากที่สุด
7. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	4.53	0.83	7	มากที่สุด
8. รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ	4.47	0.83	8	มาก
เฉลี่ยรวม	4.75	0.61		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)
ของบุคลากรสาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-1 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)
บุคลากรสาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-1 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรสาขาการโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ 1) แผนกต้อนรับ 2) แผนกแม่บ้าน 3) แผนกอาหาร และ 4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.75 ,S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า มีจิตอาสาหรือใจรักการบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 5.00,S.D. = 0.00) รองลงมาคือ มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.39,S.D. = 0.26) และดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.87,S.D. = 0.56) ตามลำดับ ส่วนขีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการโรงแรม ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.47,S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)				
1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	5.00	0.00	1	มากที่สุด
2. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง	4.93	0.26	2	มากที่สุด
3. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน	4.80	0.41	3	มากที่สุด
4. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.73	0.46	4	มากที่สุด
5. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.60	0.51	5	มากที่สุด
6. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	4.40	0.83	6	มาก
7. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.33	1.23	7	มาก
8. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป	4.33	1.23	7	มาก
9. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.20	0.77	8	มาก
เฉลี่ยรวม	4.59	0.63		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-2 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-2 พบว่าสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรแผนกต้อนรับประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.59, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมาคือ พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.26) และสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.41) ตามลำดับ ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกต้อนรับที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.79)

ตารางที่ 4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกแม่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)				
1. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง	5.00	0.00	1	มากที่สุด
2. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน	4.87	0.35	2	มากที่สุด
3. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.73	0.46	3	มากที่สุด
4. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ	4.65	0.49	4	มากที่สุด
5. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ	4.60	0.83	5	มากที่สุด
6. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.40	0.83	6	มาก
เฉลี่ยรวม	4.71	0.49		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกแม่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-3 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรมแผนกแม่บ้าน ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-3 พบว่าสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกแม่บ้านประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพักรับพนักงานซักกรีด และพนักงานดูแลห้องพักรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.71, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าจัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมาคือ สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.35) และสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.46) ตามลำดับส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือปฏิบัติงานธุรการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหาร ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)				
1. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	5.00	0.00	1	มากที่สุด
2. นำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.93	0.26	2	มากที่สุด
3. รับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว	4.80	0.56	3	มากที่สุด
4. รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	4.73	0.46	4	มากที่สุด
5. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูก สุขลักษณะ	4.73	0.46	5	มากที่สุด
6. ใช้วิธีรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษา อาหาร	4.67	0.49	6	มากที่สุด
7. ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ในครัว	4.60	0.51	7	มากที่สุด
8. ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้	4.60	0.51	8	มากที่สุด
9. รับคำร้องและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	4.60	0.51	9	มากที่สุด
10. อ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ	4.47	0.52	10	มากที่สุด
11. พูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.40	0.51	11	มากที่สุด
12. ส่งเสริมสินค้าและการบริการ	4.33	0.82	12	มาก

ตารางที่ 4-4 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
13. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.27	0.70	13	มาก
14. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	4.20	0.77	14	มาก
16. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.13	0.74	15	มาก
เฉลี่ยรวม	4.56	0.60		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหาร ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-4 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหาร ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-4 พบว่าสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหาร ประกอบด้วยตำแหน่ง หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัว แต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน พ่อครัวงานขนมปัง และ พ่อครัวงานเนื้อ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.56, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมาคือ นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.26) และรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.56) ตามลำดับ ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหาร ที่มีความต้องการ ลำดับสุดท้าย คือทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.13, S.D. = 0.82)

ตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)				
1. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	5.00	0.00	1	มากที่สุด
2. พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม	4.93	0.27	2	มากที่สุด
3. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้	4.80	0.43	3	มากที่สุด
4. ส่งเสริมบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ	4.73	0.47	4	มากที่สุด
5. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.67	0.50	5	มากที่สุด
6. รับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า	4.67	0.50	5	มากที่สุด
7. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวกับพื้นที่บริการ	4.60	0.51	6	มากที่สุด
8. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.60	0.51	6	มากที่สุด
9. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ	4.47	0.51	8	มาก
10. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	4.33	0.47	9	มาก
เฉลี่ยรวม	4.67	0.67		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-5 พบว่าสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.67, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.00) รองลงมา คือ พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.27) และสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.43) ตามลำดับส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหารและเครื่องดื่มที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือปฏิบัติงานธุรการทั่วไป มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.33, S.D. = 0.47)

4.1.3 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ได้แก่ 1) แผนกธุรกิจนำเที่ยว และ 2) แผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง ผลปรากฏ ดังตารางที่ 4-6 – 4-7

ตารางที่ 4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)

บุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)				
1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.93	0.26	1	มากที่สุด
2. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	4.80	0.41	1	มากที่สุด
3. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่	4.73	0.70	3	มากที่สุด
4. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	4.60	0.51	4	มากที่สุด
7. ชยันและอดทน	4.60	0.51	4	มากที่สุด
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ	4.53	0.52	6	มากที่สุด
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น	4.53	0.52	6	มากที่สุด
9. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน	4.20	0/68	7	มาก
เฉลี่ยรวม	4.62	0.55		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)
ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการขีดความสามารถหลัก (Core Competencies)
ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-6 พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่ 1) แผนกธุรกิจนำเที่ยว และ 2) แผนกดำเนินการท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.62, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายข้อ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.26) รองลงมาดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.41) และพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.70) ตามลำดับ ส่วนขีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงานมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)				
1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	4.93	0.26	1	มากที่สุด
2. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า	4.87	0.35	2	มากที่สุด
1. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน	4.80	0.41	3	มากที่สุด
2. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป	4.73	0.46	4	มากที่สุด

ตารางที่ 4-7 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ลำดับ	ระดับความต้องการ
3. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป	4.67	0.49	5	มากที่สุด
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.67	0.49	5	มากที่สุด
5. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้	4.67	0.49	5	มากที่สุด
8. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์	4.60	0.51	7	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.74	0.44		มากที่สุด

กราฟแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพที่ 4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยวแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

จากตารางที่ 4-7 พบว่าสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ซึ่งมีขีดความสามารถทั่วไปร่วมกัน โดยแผนกธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และผู้แนะนำการเดินทาง ส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.74, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่าบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.93, S.D. = 0.26) รองลงมาคือส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.87, S.D. = 0.35) และบริหารดำเนินธุรกรรมทางการเงิน มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.80, S.D. = 0.81) ตามลำดับ ส่วนขีดความสามารถ

ทั่วไปของบุคลากรแผนกนำเที่ยว ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.60, S.D. = 0.51)

จากการศึกษาระดับความต้องการขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำเสนอลำดับความต้องการสูงสุดใน 5 ระดับ ดังตารางที่ 4-8 – 4-11 ดังนี้

ตารางที่ 4-8 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะหลัก (Core Competencies)
สาขาการโรงแรม	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ 2. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย 4. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 5. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4-9 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขาการโรงแรม แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
1. แผนกต้อนรับ	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ 2. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง 3. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน 4. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
2. แผนกแม่บ้าน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง 2. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน 3. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ 5. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ

ตารางที่ 4-9 (ต่อ)

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
3. แผนกอาหาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 2. นำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 3. รับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว 4. รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว 5. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ
4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ 2. พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม 3. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ 4. ส่งเสริมบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ 5. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4-10 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะหลัก (Core Competencies) บุคลากรสาขา
การท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะหลัก (Core Competencies)
สาขาการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 3. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่ 4. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม 5. ขยันและอดทน

ตารางที่ 4-11 แสดงลำดับความต้องการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขา
การท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็น
ของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
1. แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนก ดำเนินการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ 2. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า 3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 4. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

4.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านผู้เรียน

คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากสถานศึกษาจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อมวิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง จำนวน 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 120 คน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงาจำนวน 369 คน เก็บข้อมูลได้เพียง 289 คน คิดเป็นร้อยละ 78.32 และนักเรียนนักศึกษาปัจจุบันในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รวมจำนวนศิษย์เก่าและและนักเรียนนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 598 คน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ดังแสดงในตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพร้อม
ด้านการบริหารทั่วไป			
1. มีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและกลุ่มจังหวัด	2.66	0.49	มาก
2. มีการใช้จ่ายงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน สามารถตรวจสอบเชิงประจักษ์ได้	2.58	0,50	มาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพร้อม
3. มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	2.53	0.55	มาก
4. มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย	2.49	0.50	มาก
5. จำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน	2.44	0.52	มาก
6. การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรัก บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.40	0.49	มาก
7. วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ	1.98	0.78	ปานกลาง
8. การเตรียมการและดำเนินการยกร่างคณะกรรมการวิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	1.79	0.61	ปานกลาง
9. สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	1.28	0.45	น้อย
10. มีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา	1.21	0.41	น้อย
11. แผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี	1.10	0.30	น้อย
รวม	2.10	0.77	ปานกลาง

กราฟผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู



ภาพที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครู

จากตารางที่ที่ 4-12 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครูโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.10, S.D. = 0.77$) เมื่อพิจารณาราย
ข้อ พบว่ามีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและกลุ่ม
จังหวัด มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.66, S.D. = 0.49$) มีการใช้จ่ายงบประมาณที่สถานศึกษา
ได้รับจัดสรรสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วน
ร่วมจากทุกภาคส่วน สามารถตรวจสอบเชิงประจักษ์ได้มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.50$) 3มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถาน ประกอบการ หรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53, S.D. = 0.52$) มีการ
ประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลายมีความพร้อมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 2.10, S.D. = 0.77$) ตามลำดับ ส่วนความพร้อมของสถานศึกษาในด้านการบริหาร
ทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีความพร้อมลำดับสุดท้าย คือ แผนการรับนักศึกษาและ
ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 1.10, S.D. = 0.30$)

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานศึกษามีความพร้อมด้านการคมนาคมสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสม	2.74	0.44	มาก
2. มีแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริม การเรียนรู้ของผู้เรียน	2.74	0.44	มาก
3. มีหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียน การสอน/ การค้นคว้า	2.31	0.48	ปานกลาง
4. ห้องบรรยายประจำสาขาวิชามีความเหมาะสม	2.24	0.45	ปานกลาง
5. ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ/วัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์	2.03	0.75	ปานกลาง
6. มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้	2.01	0.64	ปานกลาง
7. ห้องปฏิบัติการสาขาวิชามีความเหมาะสม	1.98	0.47	ปานกลาง
8. ครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา	1.96	0.69	ปานกลาง
9. ห้องสมุด	1.63	0.55	น้อย
10. ห้องปฏิบัติการทางภาษา	1.58	0.68	น้อย
รวม	2.12	0.68	ปานกลาง

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู



ภาพที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็น
ของผู้บริหารและครู

จากตารางที่ 4-13 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.12, S.D. = 0.68$) เมื่อพิจารณา
รายข้อพบว่าสถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคม สาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้
สอยมีความเหมาะสม และมีแหล่งเรียนรู้หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนมี
ความพร้อมอยู่ในระดับมากเท่ากัน ($\bar{X} = 2.74, S.D. = 0.44$) รองลงมา คือมีหนังสือเรียน คู่มือครูและ
เอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้า มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.31, S.D. = 0.48$)
ห้องบรรยายประจำสาขาวิชา มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.24, S.D. = 0.45$)
มีห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์ /ห้อง
โสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.03, S.D. = 0.75$) และการจัด
สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.01, S.D. = 0.64$)
ตามลำดับ ส่วนความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตาม
ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีความพร้อมลำดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 1.58, S.D. = 0.68$)

ตารางที่ 4-14 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
และครู

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านผู้เรียน			
1. มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน	2.96	0.20	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง	2.93	0.25	มาก
3. มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อใน สาขาวิชาที่เปิดสอน	2.87	0.34	มาก
4. มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน	2.69	0.46	มาก
5. การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อ ผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์	2.68	0.50	มาก
6. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้าน สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป	1.78	0.64	ปานกลาง
รวม	2.65	0.59	มาก

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษา ด้านผู้เรียน
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู



ภาพที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
และครู

จากตารางที่ 4-14 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.65, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.96, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทางมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.93, S.D. = 0.25) มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.34) มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.69, S.D. = 0.46) มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อ ผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 2.68, S.D. = 0.50) ตามลำดับ ส่วนความพร้อมของสถานศึกษาในด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู ที่มีความพร้อมลำดับสุดท้าย คือ การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 1.78, S.D. = 0.64)

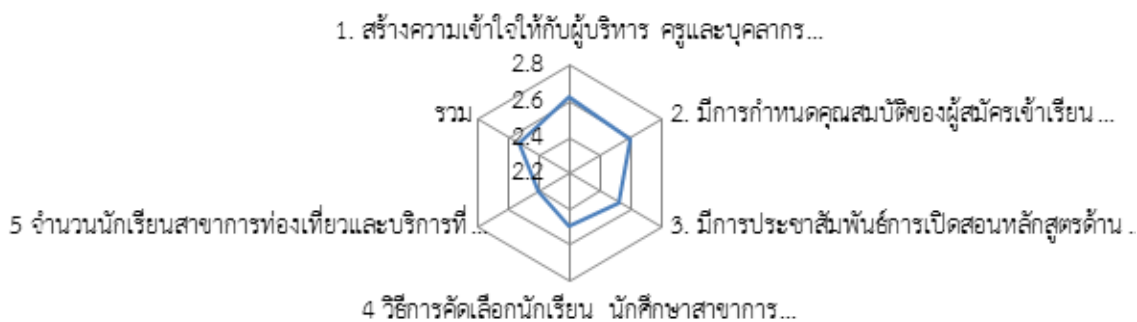
ตารางที่ 4-15 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไป ตามความคิดเห็น
ของผู้เรียนและศิษย์เก่า

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านการบริหารทั่วไป			
1. สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	2.63	0.50	มาก

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพร้อม
2. มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับ ความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.59	0.58	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการ ท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย	2.52	0.52	มาก
4. วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว และบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจ และสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ	2.49	0.50	มาก
5. จำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้า เรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน	2.41	0.52	มาก
รวม	2.53	0.53	มาก

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษา ด้านการบริหารทั่วไป
ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า



ภาพที่ 4-11 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไป ตามความคิดเห็น
ของผู้เรียนและศิษย์เก่า

จากตารางที่ 4-15 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็น
ของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.53, S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณารายข้อ
พบว่า มีสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอน
หลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.63, S.D. = 0.50$)
รองลงมา คือการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการ

ห้องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.59, S.D. = 0.58$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาที่หลากหลาย มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.52, S.D. = 0.52$) วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจ และสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.50$) ตามลำดับ ส่วนความพร้อมของสถานศึกษาในด้านการบริหารทั่วไป ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า ที่มีความพร้อมลำดับสุดท้าย คือจำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 2.41, S.D. = 0.52$)

ตารางที่ 4-16 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพร้อม
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. สถานศึกษามีความพร้อมด้านการคมนาคมสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสม	2.52	0.52	มาก
2. ห้องบรรยายสาขาวิชา	2.23	0.64	ปานกลาง
3. มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้	2.18	0.38	ปานกลาง
4. มีแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน	2.16	0.46	ปานกลาง
5. ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์	2.07	0.30	ปานกลาง
6. ห้องปฏิบัติการสาขาวิชา	2.06	0.85	ปานกลาง
7. มีหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้า	2.03	0.17	ปานกลาง
8. ห้องสมุด	2.02	0.26	ปานกลาง
9. ครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา	2.01	0.86	ปานกลาง
10. ห้องปฏิบัติการทางภาษา	1.51	0.50	น้อย
รวม	2.08	0.59	ปานกลาง

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า



ภาพที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า

จากตารางที่ 4-16 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.08, S.D. = 0.59$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าสถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคมสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอย มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.52, S.D. = 0.52$) รองลงมา คือ ห้องบรรยายสาขาวิชาที่มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.23, S.D. = 0.64$) มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.18, S.D. = 0.38$) มีแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.16, S.D. = 0.46$) ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.07, S.D. = 0.30$) ห้องปฏิบัติการสาขาวิชาที่มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.06, S.D. = 0.85$) มีหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.03, S.D. = 0.17$) ห้องสมุดมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.02, S.D. = 0.26$) ครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชาที่มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.01, S.D. = 0.86$) ตามลำดับ ส่วนความพร้อมของสถานศึกษาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า ที่มีความพร้อมลำดับสุดท้าย คือ ห้องปฏิบัติการทางภาษา มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 1.51, S.D. = 0.50$)

ตารางที่ 4-17 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียน และศิษย์เก่า

ประเด็นพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพร้อม
ด้านผู้เรียน			
1. มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ	2.76	0.47	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง	2.73	0.57	มาก
3. มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ	2.70	0.47	มาก
4. การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์	2.51	0.62	มาก
5. มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการ	2.42	0.64	มาก
6. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและทั่วไป	1.68	0.60	ปานกลาง
รวม	2.47	0.68	ปานกลาง

กราฟแสดงผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษา ด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า



ภาพที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียน และศิษย์เก่า

จากตารางที่ 4-17 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียน และศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.47$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$, S.D. = 0.47) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.57) มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.47) มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.51$, S.D. = 0.62) มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.42$, S.D. = 0.64) ตามลำดับ ส่วนความพร้อมของสถานศึกษาในด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า ที่มีความพร้อมลำดับสุดท้าย คือมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและทั่วไป มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 1.68$, S.D. = 0.60)

4.3 การกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาต่อแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาความพร้อมของสถานศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาไปสู่การบริหารหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาที่จะส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน จากการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาพบว่าสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา มีจุดเด่น จุดด้อยและจุดที่ควรพัฒนาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ดังนี้

ตารางที่ 4-18 แสดงการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีด
ความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการด้านการบริหารทั่วไป

ความพร้อมของ สถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
1. ด้านการ บริหารทั่วไป	<p>1. หลักสูตรที่เปิดสอนสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่ม จังหวัด และความต้องการของสถาน ประกอบการในพื้นที่</p> <p>2. สถานศึกษามีการสร้างความเข้าใจ ให้กับครู บุคลากรทางการศึกษาในการ เปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยว และบริการสายเทคโนโลยีหรือสาย ปฏิบัติการ</p> <p>3. มีการบริหารจัดการด้านการเงินของ สถานศึกษาที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปี สำหรับเป็นค่าวัสดุฝึก อุปกรณ์และสื่อ ในการจัดการเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจาก กรรมการบริหารสถานศึกษาและ สามารถตรวจสอบได้</p> <p>4. สถานศึกษามีการประสานความ ร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถาน ประกอบการ หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในทุกระดับ</p>	<p>1. สถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีแผนการ รับนักศึกษาและแผนผลิตนักศึกษาระดับ ปริญญาตรี</p> <p>2. ยังไม่มีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิด สอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่ได้ สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและ บุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา ในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ</p>

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้สอดคล้องกับ
ยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/จังหวัด และมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตาม
สาขาวิชา

2. สถานศึกษาจะต้องจัดทำแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษา
ต่อเนื่องอย่างน้อย 5 ปีการศึกษา

3. วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ

4. ควรสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

5. การเตรียมการและดำเนินการยกร่างคณะกรรมการวิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ตารางที่ 4-19 แสดงการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการด้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพร้อมของสถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	<p>1. สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยประจำสาขาเป็นสัดส่วนมีความเหมาะสม</p> <p>2. สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้จากสถานประกอบการ ชุมชน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสาขาวิชา</p> <p>3. มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกๆระดับ</p>	<p>1. สถานศึกษายังขาดห้องห้องปฏิบัติการทางภาษาที่เพียงพอและได้มาตรฐานที่สามารถส่งเสริมการฝึกทักษะของผู้เรียน</p> <p>2. ขาดแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอต่อผู้เรียน โดยเฉพาะเอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้าของผู้เรียน</p> <p>3. ครูภัณฑ์การศึกษาในการเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามความเหมาะสมกับสาขาวิชายังมีน้อย</p> <p>4. สถานศึกษายังขาดห้องปฏิบัติการที่เหมาะสมตามสาขาวิชา</p> <p>5. การจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เรียนยังไม่มี ความเหมาะสม</p>

ความพร้อมของ สถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
	5. มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนให้กับกลุ่มเป้าหมายในช่องทางที่หลากหลาย	6. สถานศึกษาไม่ได้มีการเตรียมการและดำเนินการยกเว้นคณะกรรมการวิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ 7. สถานศึกษายังไม่ได้กำหนดวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาที่เข้าเรียนจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรเพิ่มห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรม และท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอน เพื่อฝึกทักษะเบื้องต้นแก่ผู้เรียนก่อนออกไปฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ
2. ควรจัดให้มีครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา
3. สถานศึกษาควรพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เรียนทั้งแหล่งสืบค้นที่เป็นหนังสือ คู่มือครู เอกสารประกอบการเรียนการสอน/การค้นคว้า และแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต
4. ควรส่งเสริมกระบวนการหรือรูปแบบในการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และปริญญาตรีสายเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5. ควรพัฒนาภูมิทัศน์ของสถานศึกษาและส่งเสริมบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ มีการกำกับดูแลการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ให้มีความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม
6. ห้องปฏิบัติการภาษายังไม่เพียงพอและไม่ได้มาตรฐานที่ส่งเสริมการฝึกทักษะของผู้เรียนอย่างแท้จริง
7. ควรจัดให้มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ ที่มีสภาพพร้อมใช้งานเพียงพอและเหมาะสม

ตารางที่ 4-20 แสดงการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ต่อการพัฒนาขีด
ความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการด้านผู้เรียน

ความพร้อมของ สถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
3. ด้านผู้เรียน	<p>1. ความต้องการของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีจำนวนมาก</p> <p>2. มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาท่องเที่ยวและบริการ โดยผู้เรียนส่วนหนึ่งสถานประกอบการเป็นผู้จัดให้พนักงานเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา</p> <p>3. มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดสอนให้สังคม ชุมชนรับรู้อย่างกว้างขวางจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย</p> <p>4. สถานศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน</p>	<p>1. สถานศึกษาขาดการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียน</p>

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรศึกษาข้อมูลความต้องการตำแหน่งงานใหม่ๆ ของสถานประกอบการในปัจจุบัน เพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2. การพัฒนาหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ควรเกิดจากการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสถานประกอบการกับสถาบันการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนจะได้มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริง

3. ควรเพิ่มเอกลักษณ์ของความเป็นไทยลงในหลักสูตรรายวิชาหรือกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะด้านความเป็นไทย

4. ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนทั้งด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

4.3.2 แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ รวมทั้งการนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และวัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 3 กำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จากผลการวิจัยและการประชุมกลุ่มร่วมกับผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ได้ข้อสรุปแนวทางการพัฒนาในแต่ละด้าน ดังนี้

4.3.2.1 ด้านบริหารทั่วไป จากการศึกษาพบว่าสถานศึกษาในสถานศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา การสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการยังมีน้อย สถานศึกษายังไม่มีแผนปฏิบัติการประจำปีในการขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา และยังไม่มีการรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี

แนวทางการพัฒนาด้านบริหารทั่วไป

1. สถานศึกษาควรกำหนดเป็นนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ในการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีขีดความสามารถหลัก และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยตั้งเป้าหมายการดำเนินงาน และจัดให้มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. สถานศึกษาควรศึกษาขั้นตอนการขอเปิดหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการต่อสถาบันการอาชีวศึกษาภาคใต้ 2 ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 สถานศึกษาแจ้งความประสงค์ขอเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการให้สถาบันการอาชีวศึกษา เพื่อสถาบันการอาชีวศึกษา จะได้นำเรื่องบรรจุเข้าระเบียบวาระการประชุมขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการสภาสถาบันฯ

2.2 เตรียมความพร้อมของสถานศึกษาเพื่อขอรับการประเมิน และเมื่อผ่านการประเมิน คณะอนุกรรมการประเมินจะสรุปความเห็นส่งให้คณะกรรมการสภาสถาบันการอาชีวศึกษาเห็นชอบ

2.3 พัฒนาหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการโดยสถาบันการอาชีวศึกษา และนำหลักสูตรที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการสภาสถาบันการอาชีวศึกษา เสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2.4 ประกาศรับสมัครนักศึกษา และเปิดการเรียนการสอน

3. การคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียน ควรคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ โดยในระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรรับจากผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่าที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาการโรงแรมหรือบริการ

4. เพื่อให้ผู้เรียนมีขีดความสามารถหลักที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริง การจัดการศึกษาปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการควรเน้นการศึกษาในรูปแบบการศึกษาระบบทวิภาคี ซึ่งการคัดเลือกนักศึกษา ควรมีการดำเนินการร่วมกันระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ และมีการทำสัญญาการฝึกอาชีพร่วมกับสถานประกอบการ

4.3.2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ห้องสมุด และห้องปฏิบัติการทางภาษา มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ส่วนหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้า ห้องบรรยายประจำสาขาวิชา ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ/วัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ ห้องปฏิบัติการสาขาวิชา และการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

แนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. การจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่องในการพัฒนาผู้เรียนให้มีขีดความสามารถหลักการบริหารงบประมาณ สถานศึกษา ควรจัดสรรงบประมาณประจำปี ทั้งงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้เพื่อจัดซื้อตำรา สื่อการเรียนการสอน โสตทัศนูปกรณ์ และวัสดุครุภัณฑ์อย่างเพียงพอ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนในชั้นเรียนและสร้างสภาพแวดล้อมให้

เหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการจัดสภาพแวดล้อม บรรยากาศที่ช่วยให้เกิดการกระตุ้น การเรียนรู้ของผู้เรียน

2. การบริหารทรัพยากรการเรียนการสอน สถานศึกษาควรจัดทำตาราง หนังสือและ การสืบค้นผ่านฐานข้อมูล โดยมีแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ โดยเฉพาะเอกสารประกอบ การศึกษาค้นคว้าของผู้เรียน ห้องสมุดที่มีหนังสือตำรา วารสารเฉพาะสาขา และหนังสือด้านการ บริหารจัดการ และอุปกรณ์ที่ใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สื่อการสอนอย่างพอเพียงรวมถึง ฐานข้อมูลที่จะใช้ในการสืบค้น

3. จัดให้มีห้องเรียนมัลติมีเดียที่มีความพร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการ สอน การบันทึกเพื่อเตรียมจัดสร้างสื่อสำหรับการทบทวนการเรียนรู้

4. จัดเตรียมห้องปฏิบัติการทดลองที่มีเครื่องมือทันสมัยและเป็นเครื่องมือวิชาชีพใน ระดับสากล เพื่อให้นักศึกษาสามารถฝึกปฏิบัติสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงานในวิชาชีพ

5. จัดให้มีเครือข่ายและห้องปฏิบัติการทดลอง มีเครื่องคอมพิวเตอร์และพื้นที่ที่ นักศึกษาทดลอง หาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง ในจำนวนที่เพียงพอ และมีประสิทธิภาพที่เหมาะสม

6. ควรจัดให้มีการประเมินความเพียงพอของทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวก สถานศึกษาควรมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุด ที่จะทำหน้าที่ประสานงานการจัดซื้อ จัดหาหนังสือเพื่อเข้า ห้องสมุด และทำหน้าที่ประเมินความพอเพียงของหนังสือ ตำรา และมีเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ ซึ่ง จะอำนวยความสะดวกในการใช้สื่อของอาจารย์ และประเมินความพอเพียงและความต้องการใช้สื่อ ของอาจารย์ผู้สอน

4.3.2.3 ด้านผู้เรียน จากการศึกษา พบว่า การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียน ด้านสมรรถนะหลักและทั่วไปมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

แนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน

1. สถานศึกษาควรเพิ่มหลักสูตรรายวิชา ที่เน้นอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของ ความ เป็นไทย หรือจัดทำหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นเพื่อฝึกอบรมความเป็นไทยให้กับพนักงานในสถาน ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมให้มีเอกลักษณ์ของความเป็นไทยในงานบริการ

2. ควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามที่สถาน ประกอบการต้องการ

3. หลักสูตรการจัดการเรียนการสอนเพื่อการเสริมสร้างขีดความสามารถหลักของผู้เรียนอาชีวศึกษา ควรเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ผู้เรียนได้ฝึกการปฏิบัติจริงในแต่ละงาน

4. ควรมีการทดสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามผลการเรียนรู้ และควรมีการพัฒนา/ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน และมีการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนทุกภาคเรียน

5. ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร และค่าการประเมินต่อคุณภาพของหลักสูตรควรมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนน 5.0

6. ควรมีการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อขีดความสามารถหลักของบัณฑิตใหม่ และค่าการประเมินความพึงพอใจต่อผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อขีดความสามารถหลักควรมีค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนน 5.0

7. สถานศึกษาควรจัดทำแผนพัฒนานักศึกษา เพื่อพัฒนาขีดความสามารถหลักของผู้เรียน และมีระบบกลไก ควบคุม กำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นระบบ

4.3.3 ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา ไปสู่แนวทางการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว และหลักสูตรวิชาชีพ ระยะเวลาสี่ปี

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตร ไว้ 2 หลักสูตร คือ 1) หลักสูตรวิชาชีพระยะเวลาสี่ปี 2) หลักสูตรต่อเนื่องระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการท่องเที่ยว

4.3.3.1 ข้อเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะเวลาสี่ปี

จากการศึกษาระดับความต้องการขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) บุคลากรสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวโดยสอบถามจากสถานประกอบการและศิษย์เก่าที่ทำงานในสถานประกอบการ รวมทั้งผลการประชุมกลุ่มร่วมกับผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ได้

เสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันฐานสมรรถนะ โดยมีแนวทางการพัฒนาหลักสูตรพระยะสัน ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สมรรถนะที่มีความต้องการ จำเป็นและเป็นสมรรถนะที่ผู้เรียนอาชีวศึกษายังขาดเพื่อนจัดทำเป็นหลักสูตรฝึกอบรมพระยะสัน โดยพิจารณาจากสมรรถนะที่เป็นความต้องการในระดับมากและเป็นความต้องการของสถานประกอบการ แล้วนำมากำหนดเป็นหลักสูตรฝึกอบรม และกำหนดสมรรถนะของหลักสูตรที่จะเพิ่มขีดความสามารถหลักหลักของบุคลากรในสถานประกอบการ

2. นำหลักสูตรฝึกอบรมที่กำหนดขึ้น มาวิเคราะห์งาน (Job) ซึ่งเป็นกระบวนการในการแยกแยะรายละเอียดของงาน เพื่อระบุว่าถ้าจะให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในงาน (Job) นั้น ๆ ได้ จำเป็นจะต้องมีสมรรถนะอะไร เพื่อนำมากำหนดเป็นสมรรถนะของหลักสูตร และนำมาเขียนเป็นรายการความสามารถ (Task) ต่าง ๆ โดยกำหนดเป็นคำอธิบายของหลักสูตร

3. กำหนดรายการสอนและฝึกปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นหน่วยการเรียนรู้ ชื่อหน่วย และหัวข้อการฝึกตามรายการความสามารถ (Task) และกำหนดเวลาในแต่ละหน่วยตามความสำคัญ

4. การสร้างเนื้อหาการเรียนรู้ โดยกำหนดเนื้อหา หรือสาระรายละเอียดของข้อมูลที่สำคัญ และชัดเจน ซึ่งเนื้อหาจะประกอบด้วย 3 ประเภทได้แก่ 1) เนื้อหาที่ต้องรู้ (Must Know) 2) เนื้อหาที่ควรรู้ (Should Know) และ 3) เนื้อหาที่นารู้ (Could Know) อาจมีภาพประกอบ และจัดเรียงลำดับเนื้อหาต่าง ๆ ให้ครอบคลุมสมรรถนะของหลักสูตร


5. กำหนดรูปแบบ เทคนิคการสอน จัดเตรียมสื่อการสอน เอกสารประกอบการศึกษา และแหล่งเรียนรู้

6. กำหนดแนวทางการประเมินจัดทำแบบฝึกหัด แบบทดสอบ แบบสังเกตการณ์ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.3.3.2 ข้อเสนอแนะทางหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันฐานสมรรถนะ ในสาขาธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม

คณะผู้วิจัยได้พัฒนาหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันฐานสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถหลักเพื่อเป็นแนวทางในการจัดอบรมให้กับบุคลากรทางการท่องเที่ยวและโรงแรม ไว้ 9 หลักสูตร ดังนี้


1) หลักสูตรวัฒนธรรมไทย

	หลักสูตรวิชาชีพพระยาศรีสุนทรรัตนประทีป	
	สถานศึกษา ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน	จังหวัด สาขาวิชา
รหัสหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร วัฒนธรรมไทย (ชื่อภาษาอังกฤษ)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะของหลักสูตร 1. แสดงความรู้ ความเข้าใจวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ศิลปะพื้นบ้าน ค่านิยม วิถีชีวิต และความเป็นอยู่อย่างไทย 2. ปฏิบัติตนตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทย วิถีชีวิตและความเป็นอยู่อย่างไทย 3. มีเจตคติ และกิจนิสัยที่ดีในการใช้วัฒนธรรมไทยในการปฏิบัติงาน		
คำอธิบายของหลักสูตร ศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ประเภทและความสำคัญ ของวัฒนธรรมไทย ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ในแต่ละภูมิภาค ความรู้เกี่ยวกับศิลปกรรมไทย ศิลปะพื้นบ้าน ค่านิยม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่อย่างไทย ปฏิบัติเกี่ยวกับการอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ขนบธรรมเนียมและประเพณีไทย ศิลปะพื้นบ้านและวิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไทย และมารยาทไทย		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา 30 ชั่วโมง
1.	วิวัฒนาการวัฒนธรรมไทย	12
2.	ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย	12
3.	ความรู้เกี่ยวกับศิลปกรรมไทย	6
4.	ศิลปะสมบัติไทย	12
5.	ค่านิยม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่อย่างไทย	6
6.	มารยาทความเป็นไทย	12
รวม		30
รูปแบบ เทคนิคการจัดการศึกษา 1. การบรรยายจากวิทยากรผู้มีความรู้ในวิชาชีพ 2. การสาธิต 3. บทบาทสมมุติ 4. การฝึกปฏิบัติจริง 5. การประเมินผลการปฏิบัติ		

สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน			
2.	เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจ็คเตอร์			
3.	สื่อการเรียนการสอนอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ใบมอบหมายงาน วัสดุอื่นๆ			
4.	ฝึกปฏิบัติจริง			
เอกสารอ้างอิง / เอกสารประกอบการศึกษา / แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน/วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย 2) มีทักษะในการนำวัฒนธรรมไทยไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน การมีส่วนร่วมและสืบทอด การอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย 3) มีเจตคติที่ดีต่อวัฒนธรรมไทย	แบบทดสอบและ สังเกต และวัดผล จากสถานการณ์จริง	20	
2.	1) ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ ขนบธรรมเนียมประเพณีไทย 2) มีทักษะในการปฏิบัติตนตาม ขนบธรรมเนียมไทยและร่วมประเพณีไทย ในโอกาสต่างๆ 3) มีเจตคติที่ดีต่อขนบธรรมเนียมประเพณี ไทย	แบบทดสอบและ สังเกต และวัดผล จากสถานการณ์จริง	15	
3.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปกรรมไทย 2) มีทักษะในการถ่ายทอดและบอกเล่า เกี่ยวกับศิลปกรรมไทยให้กับบุคคลอื่น 3) มีเจตคติที่ดีต่อศิลปกรรมไทย	แบบทดสอบและ สังเกต และวัดผล จากสถานการณ์จริง	15	

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
4.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับศิลปะสมบัติไทย 2) มีทักษะด้านการละเล่นศิลปะพื้นบ้าน และการถ่ายทอดศิลปะสมบัติไทย 3) มีเจตคติที่ดีต่อศิลปะสมบัติไทย 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
5.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับค่านิยม วิถีชีวิต ความเป็นอยู่อย่างไทย 2) มีทักษะในการใช้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่อย่างไทยและปลูกฝังค่านิยม ความเป็นอยู่อย่างไทยให้กับผู้อื่น 3) มีเจตคติที่ดีต่อค่านิยม วิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างไทย 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
6.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมารยาทความเป็นไทย 2) มีทักษะด้านกิริยา มารยาทไทย เช่น การไหว้ การแสดงความเคารพต่อบุคคลต่างๆ การแต่งกายอย่างไทย 3) มีเจตคติที่ดีต่อมารยาทไทย 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	20	
รวม			100	60
พินความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว				
คุณสมบัติของผู้สอน <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานบริการ 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานอุตสาหกรรมบริการ 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรมไทย 				

2) หลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม

	หลักสูตรวิชาชีพพระสัณฐานสมรรถนะ	
	สถานศึกษา ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน	จังหวัด สาขาวิชา
หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม (ชื่อภาษาอังกฤษ)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะหลักสูตร		
1. แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม 2. สามารถใช้โปรแกรมสำนักงานที่ใช้ในงานโรงแรม 3. มีจริยธรรมในการใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ		
คำอธิบายของหลักสูตร		
ศึกษาและ ปฏิบัติเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจการโรงแรม วิธีการใช้โปรแกรมสำนักงานที่ใช้ในงานโรงแรมที่เป็นปัจจุบัน การเลือกใช้โปรแกรมสำนักงานให้เหมาะกับงาน ปัญหา ข้อจำกัดในการใช้งาน และฝึกปฏิบัติการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	หลักการงานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	4
2.	การใช้งานโปรแกรม Microsoft Word	6
3.	การใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel	6
4.	การใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint	6
5.	การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้ Search Engine	4
6.	จริยธรรมทางคอมพิวเตอร์และจรรยาบรรณสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	4
รวม		30
รูปแบบเทคนิคการจัดการศึกษา		
1. บรรยายจากวิทยากร	3. การสาธิต	
2. ฝึกปฏิบัติจริง	4. การประเมินผลจากการปฏิบัติ	


สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการเรียน			
2.	เครื่องฉายโปรเจ็คเตอร์			
3.	คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
4.	สื่อการสอน PowerPoint			
เอกสารอ้างอิง / เอกสารประกอบการศึกษา / แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการสอน / สื่อการสอนวีดีโอ			
2.	วิทยากร / ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ ทำงานของคอมพิวเตอร์เบื้องต้น 2) มีทักษะการปฏิบัติงานการใช้งาน คอมพิวเตอร์เบื้องต้นในการบำรุงดูแล รักษาคอมพิวเตอร์ 3) มีเจตคติที่ดีในการใช้งานคอมพิวเตอร์	แบบทดสอบและการ สังเกต และการวัด จากการปฏิบัติจริง	10	
2.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Word 2) มีทักษะการใช้งานโปรแกรมจัดเอกสาร รายงาน จดหมาย ตลอดจนตารางข้อมูล ต่าง ๆ 3) มีเจตคติที่ดีในการใช้งานโปรแกรม คอมพิวเตอร์ในการจัดเอกสาร	แบบทดสอบและการ สังเกต และการวัด จากการปฏิบัติจริง	20	
3.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft Excel 2) มีทักษะการใช้งานโปรแกรม Excel ใน การทำตารางคำนวณ การทำกราฟ และ การวิเคราะห์ข้อมูล 3) มีเจตคติที่ดีในการใช้งานโปรแกรม	แบบทดสอบและการ สังเกต และการวัด จากการปฏิบัติจริง	20	

คอมพิวเตอร์			
-------------	--	--	--

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
4.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม Microsoft PowerPoint 2) มีทักษะการใช้งานโปรแกรม PowerPoint การสร้างสไลด์นำเสนอข้อมูลสินค้าและบริการ การจัดทำ Slide Show การใส่ข้อมูล รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียงลงใน Slide 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์	แบบทดสอบและการสังเกต และการวัดจากการปฏิบัติจริง	20	
5.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 2) มีทักษะการใช้งานการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นหาข้อมูลออนไลน์ 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	แบบทดสอบและการสังเกต และการวัดจากการปฏิบัติจริง	10	
6.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรมและจรรยาบรรณในการใช้งานอินเทอร์เน็ต 2) มีทักษะในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานจริงโดยไม่ผิดกฎหมายคอมพิวเตอร์ 3) มีเจตคติที่ดีในการใช้งานคอมพิวเตอร์และจรรยาบรรณสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต	แบบทดสอบและการสังเกต และการวัดจากการปฏิบัติจริง	20	
รวม			100	60
พื้นฐานความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา				
เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว				
คุณสมบัติครูผู้สอน				
1. มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์และการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป ชุด Microsoft ได้เป็นอย่างดี				

2. เป็นบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้
3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ

3) หลักสูตรการเตรียมอาหารและการจัดเก็บอาหาร

	หลักสูตรวิชาชีพพระยาศรีสุนทรสมุทรณะ	
	สถานศึกษา	จังหวัด
	ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	สาขาวิชา การโรงแรม
	กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน	
รหัสหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร การเตรียมและการจัดเก็บอาหาร (ชื่อภาษาอังกฤษ)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะของหลักสูตร		
<p>1. ศึกษาการจำแนกประเภท คุณลักษณะ และการใช้วัตถุดิบอาหารประเภทต่างๆ จัดเตรียมผัก ถั่ว ธัญพืช ผลิตภัณฑ์นม อาหารแห้ง และอาหารกึ่งสำเร็จรูป เครื่องเทศและสมุนไพร การชำแหละตัดแต่งเนื้อสัตว์ และการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ</p> <p>2. ปฏิบัติการจัดเตรียมผักและผลไม้ การชำแหละตัดแต่งเนื้อสัตว์ และการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ</p> <p>3. มีเจตคติ และกิจนิสัยที่ดีในการใช้ปฏิบัติงาน</p>		
คำอธิบายของหลักสูตร		
<p>ศึกษาการจำแนกประเภท คุณลักษณะ และการใช้วัตถุดิบอาหารประเภทต่างๆ จัดเตรียมผัก ถั่ว ธัญพืช ผลิตภัณฑ์นม อาหารแห้ง และอาหารกึ่งสำเร็จรูป เครื่องเทศและสมุนไพร การชำแหละตัดแต่งเนื้อสัตว์ และการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ</p> <p>ปฏิบัติการจัดเตรียมผักและผลไม้ การชำแหละตัดแต่งเนื้อสัตว์ และการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ</p>		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาหารและการเตรียมวัตถุดิบ	3
2.	การจัดทำคุณลักษณะของอาหาร	3
3.	การเตรียมผักและผลไม้	6
4.	การเตรียมวัตถุดิบประเภทเนื้อสัตว์	9
5.	การเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	9
รวม		30
รูปแบบ เทคนิคการจัดการศึกษา		
<p>1. การบรรยายจากวิทยากรผู้มีคุณวุฒิในวิชาชีพ 3. การฝึกปฏิบัติจริง</p> <p>2. การสาธิต 4. การประเมินผลการปฏิบัติ</p>		

สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน			
2.	เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจ็คเตอร์			
3.	สื่อการเรียนการสอนอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ใบมอบหมายงาน วัสดุอื่นๆ			
4.	ฝึกปฏิบัติจริง			
เอกสารอ้างอิง / เอกสารประกอบการศึกษา / แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน/วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารและการเตรียมวัตถุดิบ 2) มีทักษะในการจำแนกประเภทของวัตถุดิบ 3) มีกิจนิสัยที่ดีต่อการเลือกและการเตรียมวัตถุดิบเพื่อใช้ในการประกอบอาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
2.	1) ความรู้ ความเข้าใจ การจัดทำคุณลักษณะของอาหาร 2) มีทักษะในการจำแนกคุณลักษณะตามคุณภาพของวัตถุดิบ 3) มีกิจนิสัยที่ดีต่อการจัดทำคุณลักษณะของอาหารเพื่อใช้ในการประกอบอาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
3.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมผักและผลไม้ 2) มีทักษะในการจำแนกผัก ผลไม้และเตรียมผักและผลไม้ 3) มีกิจนิสัยที่ดีต่อการการเตรียมผักและผลไม้เพื่อใช้ในการประกอบ	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	20	

อาหาร			
-------	--	--	--

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
4.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเตรียมวัตถุดิบประเภทเนื้อสัตว์ 2) มีทักษะด้านการการเตรียมวัตถุดิบประเภทเนื้อสัตว์ 3) มีกิจนิสัยที่ดีต่อการเลือกวัตถุดิบประเภทเนื้อสัตว์ 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	25	
5.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ 2) มีทักษะในการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ 3) มีกิจนิสัยที่ดีต่อการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	25	
รวม			100	60
พื้นฐานความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาอาหารและโภชนาการ				
คุณสมบัติของผู้สอน <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานครัว 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานครัว 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ 				

4) หลักสูตรการจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร

	หลักสูตรวิชาชีพพระยะสันฐานสมรรถนะ	
	สถานศึกษา ประเภทวิชา คหกรรม กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน	จังหวัด สาขาวิชา อาหารและโภชนาการ
รหัสหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร การจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (ชื่อภาษาอังกฤษ)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะของหลักสูตร 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารตามหลักและกระบวนการ 2. จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้หลากหลายประเภท 3. ประเมินผลการจัดแสดงสินค้าตามหลักการและกระบวนการ 4. มีเจตคติ และกิจนิสัยที่ดีในการใช้ปฏิบัติงาน		
คำอธิบายของหลักสูตร ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปในการจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร เตรียมนำเสนอ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการนำเสนอการประเมินผล		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอาหารและการเตรียม	6
2.	การจัดทำคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์อาหาร	3
3.	อุปกรณ์การบริการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม	6
4.	นำเสนอรายการอาหารตามรูปแบบและประเภทของอาหาร	6
5.	นำเสนออย่างถูกต้อง เรียบร้อย และน่าสนใจ	6
6.	การเก็บรักษาอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ	3
รวม		30
รูปแบบ เทคนิคการจัดการศึกษา 1. การบรรยายจากวิทยากรผู้มีคุณวุฒิในวิชาชีพ 3. การฝึกปฏิบัติจริง 2. การสาธิต 4. การประเมินผลการปฏิบัติ		
สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์		
ที่	รายการ	

1.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน			
2.	เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจ็คเตอร์			
3.	สื่อการเรียนการสอนอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ใบมอบหมายงาน วัสดุอื่นๆ			
4.	ฝึกปฏิบัติจริง			
เอกสารอ้างอิง / เอกสารประกอบการศึกษา / แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน/วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารและการเตรียมวัตถุดิบ 2) มีทักษะในจัดแสดงประเภทของผลิตภัณฑ์อาหาร 3) มีทัศนียภาพที่ดีในการเตรียมวัตถุดิบในการประกอบอาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	20	
2.	1) ความรู้ ความเข้าใจ การจัดทำคุณลักษณะของอาหาร 2) มีทักษะในการจำแนกคุณลักษณะตามคุณภาพของวัตถุดิบ 3) มีเจตคติที่ดีต่อการเลือกผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อใช้ในการจัดแสดงสินค้า	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
3.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ อุปกรณ์การบริการขั้นพื้นฐานที่เหมาะสม 2) มีทักษะในการเลือกใช้อุปกรณ์ในการผลิตสินค้า 3) มีเจตคติที่ดีในการเลือกอุปกรณ์เพื่อใช้ในการจัดแสดงสินค้า	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
4.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนำเสนอรายการอาหารตามรูปแบบและประเภทของอาหาร 2) มีทักษะด้านการแยกประเภทของสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 3) มีทักษะด้านการคัดเลือกรูปแบบของสินค้า 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
5.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนำเสนออย่างถูกต้อง เรียบร้อย และน่าสนใจ 2) มีทักษะด้านกิริยา มารยาทไทย เช่น การไหว้ การแสดงความเคารพต่อบุคคลต่างๆ การแต่งกายอย่างไทย 3) มีเจตคติที่ดีต่อมารยาทไทย 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
6.	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีความรู้ ความเข้าใจในการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ 2) มีทักษะด้านการเก็บและดูแลรักษาสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการเก็บรักษาอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ 	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	20	
รวม			100	60
พื้นความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาอาหารและโภชนาการ				
คุณสมบัติของผู้สอน <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานอาหาร 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการด้านอาหาร 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการด้านอาหาร 				

5) หลักสูตรเทคนิควิธีการประกอบอาหารเพื่อการค้า

หลักสูตรวิชาชีพพระยะสันฐานสมรรถนะ		
	สถานศึกษา _____ จังหวัด _____ ประเภทวิชา การโรงแรม สาขาวิชา _____ กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน _____	
รหัสหลักสูตร	ชื่อหลักสูตร เทคนิควิธีการประกอบอาหารเพื่อการค้า (ชื่อภาษาอังกฤษ)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะของหลักสูตร 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ เทคนิค และกระบวนการประกอบอาหาร การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และวัตถุดิบตามหลักการและกระบวนการ 2. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอผลิตภัณฑ์อาหาร การตกแต่ง บรรจุภัณฑ์ การเก็บรักษา การคิดต้นทุนและการจัดจำหน่าย และการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ 3. มีกิจนิสัยในการทำงานด้วยความประณีต รอบคอบ เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์		
คำอธิบายของหลักสูตร ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการ เทคนิคและกระบวนการประกอบอาหาร การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการประกอบอาหารตามหลักการและกระบวนการ การใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหารตามหลักการและกระบวนการ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอผลิตภัณฑ์อาหาร การตกแต่งอาหาร บรรจุภัณฑ์ และการเก็บรักษา การคิดต้นทุนและการจัดจำหน่าย ตรวจสอบคุณภาพ และเก็บรักษาผลิตภัณฑ์อาหาร		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	ความรู้เกี่ยวกับหลักการ เทคนิค และกระบวนการประกอบอาหาร	3
2.	การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการประกอบอาหารตามหลักการและกระบวนการ	3
3.	การใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหารตามหลักการและกระบวนการ	6
4.	การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอผลิตภัณฑ์อาหาร	6
5.	การตกแต่งอาหาร	3
6.	บรรจุภัณฑ์และการเก็บรักษา	3
7.	การคิดต้นทุนและการจัดจำหน่าย	3

8.	ตรวจสอบคุณภาพ และเก็บรักษาผลิตภัณฑ์อาหาร	3
รวม		30

รูปแบบ เทคนิคการจัดการศึกษา				
1. การบรรยายจากวิทยากรผู้มีคุณวุฒิในวิชาชีพ 3. การฝึกปฏิบัติจริง				
2. การสาธิต 4. การประเมินผลการปฏิบัติ				
สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน			
2.	เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์			
3.	สื่อการเรียนการสอนอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ใบมอบหมายงาน วัสดุอื่นๆ			
4.	ฝึกปฏิบัติจริง			
เอกสารอ้างอิง / เอกสารประกอบการศึกษา / แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน/วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ เทคนิค และกระบวนการประกอบอาหาร 2) มีทักษะในการประกอบอาหาร 3) มีกิจนิสัยที่ดีเกี่ยวกับการประกอบอาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	20	
2.	1) ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการประกอบอาหาร 2) มีทักษะในการจำแนกเครื่องมือ และเลือกใช้เครื่องมือได้อย่างเหมาะสม 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการเลือกใช้เครื่องมือในการประกอบอาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
3.	1) ความรู้ ความเข้าใจการใช้วัตถุดิบในการประกอบอาหารตามหลักการและ	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผล	15	

	กระบวนการ 2) มีทักษะในการเลือกใช้วัตถุดิบ 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการเลือกวัตถุดิบเพื่อใช้ในการประกอบอาหาร	จากสถานการณ์จริง		
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
4.	1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอผลิตภัณฑ์อาหาร 2) มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ 3) มีกิจนิสัยที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
5.	1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการตกแต่งอาหาร 2) มีทักษะในการจัดและตกแต่งอาหาร 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการตกแต่งอาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	15	
6.	1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์และการเก็บรักษา 2) มีความรู้ในการตรวจสอบคุณภาพ และเก็บรักษาผลิตภัณฑ์อาหาร 3) มีทักษะการคิดต้นทุนและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร 4) มีเจตคติที่ดีต่อการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	20	
รวม			100	60
พินความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาอาหารและโภชนาการ				
คุณสมบัติของผู้สอน 1. มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานครัว 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานครัว 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ				

6) หลักสูตรการจัดรายการนำเที่ยว

	หลักสูตรวิชาชีพระดับพื้นฐานสมรรถนะ	
	สถานศึกษา	จังหวัด
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การท่องเที่ยว กลุ่มวิชา/กลุ่มงานท่องเที่ยว		
หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร การจัดรายการนำเที่ยว	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะหลักสูตร		
<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจ้ดนำเที่ยว หลักการเขียนรายการนำเที่ยวและการเสนอขายรายการ นำเที่ยว 2. เขียนรายการนำเที่ยวเหมาะสมกับท้องถิ่น สถานการณ์ ยุคสมัยและกลุ่มนักท่องเที่ยว 3. กำหนดราคาขายและการจัดจำหน่ายรายการนำเที่ยว 4. มีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานด้วยความถูกต้อง ละเอียด รอบคอบ 		
คำอธิบายของหลักสูตร		
<p>ศึกษา และปฏิบัติเกี่ยวกับการวางแผนการจัดนำเที่ยว การเขียนรายการนำเที่ยว ประเภท และขั้นตอนงานจัดรายการนำเที่ยว การสำรวจเส้นทางการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การคิดราคาขายรายการนำเที่ยว การประชาสัมพันธ์ การจัดจำหน่ายรายการนำเที่ยว และการจัดทำรายงานสรุปผลการจัดนำเที่ยว</p>		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1	<p>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว และการวางแผนจัดรายการนำเที่ยว</p> <p>รูปแบบธุรกิจนำเที่ยว</p> <p>ประเภทของการจัดนำเที่ยว</p> <p>การวางแผนงานจัดรายการนำเที่ยว</p>	10
2	<p>หลักการจัดทำรายการนำเที่ยว</p> <p>ขั้นตอนงานจัดรายการนำเที่ยว</p> <p>การสำรวจเส้นทาง</p> <p>การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>การเขียนรายการนำเที่ยว</p>	10


3	<p>การคิดราคาขายและการจัดจำหน่ายรายการนำเที่ยว</p> <p>การคิดค่าใช้จ่ายแยกตามประเภทของการจัดนำเที่ยว</p> <p>การจัดทำเอกสารประกอบการขาย</p> <p>เทคนิคการเสนอขายรายการนำเที่ยว</p> <p>การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดนำเที่ยว</p>	10
รวม		30

รูปแบบเทคนิคการจัดการศึกษา				
1. การบรรยายจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพ				
2. ฝึกปฏิบัติจริง		3. การสาธิต		
4. บทบาทสมมุติ		5. การประเมินผลการปฏิบัติ		
สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การสอน			
2.	แผ่นพับ และใบงาน			
3.	ห้องปฏิบัติการพร้อมคอมพิวเตอร์ และเครื่องปรับอากาศ			
4.	เครื่องปริ้นเตอร์ Laser สี			
5.	เลเซอร์พอยเตอร์			
6.	เครื่องฉายภาพ Projector.			
7.	เครื่องฉายทึบแสง			
8.	จอร์รับภาพ			
9.	ระบบเครื่องเสียงในห้องเรียน			
10.	ฝึกปฏิบัติจริงในแหล่งทรัพยากรท่องเที่ยวในท้องถิ่น			
เอกสารอ้างอิง/เอกสารประกอบการศึกษา/แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน /วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย/ภูมิปัญญาท้องถิ่น			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและ เครื่องมือประเมิน	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว และ	แบบทดสอบ/แบบสัมภาษณ์	10	

	การวางแผนจัดรายการนำเที่ยว			
	2) มีทักษะในการวางแผนงานจัดรายการนำเที่ยว			
	3) มีกิจนิสัยที่ดีในการวางแผนงาน			

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
2.	1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการจัดทำรายการนำเที่ยว ขั้นตอนงานจัดรายการนำเที่ยว และการสำรวจเส้นทาง 2) มีทักษะในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) สามารถจัดทำ และการเขียนรายการนำเที่ยว 4) มีกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ	แบบประเมินการปฏิบัติงาน	30	
3.	1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดราคาขายและการจัดจำหน่ายรายการนำเที่ยว 2) มีทักษะในการคิดค่าใช้จ่ายแยกตามประเภทของการจัดนำเที่ยว, การจัดทำเอกสารประกอบการขาย, เทคนิคการเสนอขายรายการนำเที่ยว, การจัดทำรายงานสรุปผลการจัดนำเที่ยว 3) มีกิจนิสัยที่ดีในการทำงาน	แบบประเมินผลงาน	30	
รวม			100	60
พื้นความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา				
เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ ๑ และปีที่ ๒ สาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว				
คุณเป็นสมบัติของผู้สอน				
1. มีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจจัดนำเที่ยว 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริการ 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ				

7) หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และการท่องเที่ยว

	หลักสูตรวิชาชีพพระสุนฐานสมรรถนะ	
	สถานศึกษา	จังหวัด
ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชา การท่องเที่ยว กลุ่มวิชา/กลุ่มงานท่องเที่ยว		
หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และการท่องเที่ยว	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะหลักสูตร		
<ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และการท่องเที่ยว 2. เกิดทักษะ และเจตคติที่ดีเกี่ยวกับภาษาพูด การฟัง การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษด้วยประโยค และคำศัพท์ที่หลากหลายมากขึ้นในการใช้ชีวิตประจำวัน 3. สื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ และใช้ภาษาอังกฤษในการเดินทางท่องเที่ยวและให้บริการด้านการท่องเที่ยว 4. มีเจตคติที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในประเทศ 		
คำอธิบายของหลักสูตร		
ศึกษา และปฏิบัติเกี่ยวกับทักษะด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ และการท่องเที่ยว โดยใช้ประโยคและคำศัพท์ที่หลากหลายมากขึ้นในชีวิตประจำวัน การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติ และการใช้ภาษาอังกฤษในการเดินทางท่องเที่ยว และให้บริการด้านการท่องเที่ยว		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	ภาษาอังกฤษในฐานะเจ้าของบ้าน <ol style="list-style-type: none"> 1) การทักทาย 2) การบอกลา 3) การขอบคุณ 4) การขอโทษ 5) การแสดงความเสียใจ 	10

	6) การแนะนำตนเอง 7) การถามเส้นทาง 8) คำศัพท์และไวยากรณ์	
--	---	--

หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
2.	ภาษาอังกฤษในฐานะนักท่องเที่ยว 1) บทสนทนาบนเครื่องบิน 2) บทสนทนาที่สนามบินปลายทาง 3) บทสนทนาที่โรงแรมที่พัก 4) บทสนทนาที่ร้านอาหาร 5) การ Shopping	10
3	แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญภายในประเทศ 1) วัดพระแก้ว 2) ตลาดน้ำดำเนินสะดวก 3) โบราณสถานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) แหล่งท่องเที่ยวทางทะเลในจังหวัดภูเก็ต พังงา และกระบี่ 5) ประเพณีแห่งเทียนพรรษา จ.อุบลราชธานี	10
รวม		30
รูปแบบเทคนิคการจัดการศึกษา 1. การบรรยายจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพ 2. ฝึกปฏิบัติจริง 3. การสาธิต 4. บทบาทสมมุติ 5. การประเมินผลการปฏิบัติ		
สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์		
ที่	รายการ	
1.	เอกสารประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การสอน	
2.	แผ่นพับ และใบงาน	
3.	ห้องปฏิบัติการพร้อมคอมพิวเตอร์ และเครื่องปรับอากาศ	
4.	เครื่องปริ้นเตอร์ Laser สี	

5.	เลเซอร์พอยเตอร์
6.	เครื่องฉายภาพ Projector.
7.	เครื่องฉายทึบแสง
8.	จอรับภาพ
9.	ระบบเครื่องเสียงในห้องเรียน
10.	ฝึกปฏิบัติจริงในแหล่งทรัพยากรท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง/เอกสารประกอบการศึกษา/แหล่งเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน /วีดีทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย/ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์อยู่ในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและการบริการ			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ ๖๐)
1.	1) มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษ ในฐานะเจ้าบ้าน 2) มีทักษะในการสื่อความคิด ความหมาย การสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ 3) มีเจตคติที่ดีในวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ของเจ้าของภาษา	แบบทดสอบ/แบบ สัมภาษณ์	20	
2.	1) มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาอังกฤษ ในฐานะนักท่องเที่ยว 2) มีทักษะในการพูด การสื่อสารระหว่างการเดินทางกับชาวต่างชาติได้ 3) มีเจตคติที่ดีในวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ของเจ้าของภาษา	แบบประเมินการ ปฏิบัติงาน	40	
3.	1) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่ง ทรัพยากรท่องเที่ยวภายในประเทศ 2) มีทักษะในการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวที่ สำคัญในภายในประเทศได้	แบบประเมินผลงาน	40	

3) มีเจตคติที่ดีต่อสถานที่ท่องเที่ยว ภายในประเทศ			
รวม		100	60

พื้นความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว
คุณเป็นสมบัติของผู้สอน <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจในธุรกิจบริการ และการท่องเที่ยว 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการบริการ 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ

8) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน

	หลักสูตรวิชาชีพพระสันฐานสมรรถนะ	
	สถานศึกษา	จังหวัด
	ประเภทวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสาขาวิชา
		กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน
หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน (ENGLISH FORHOUSEKEPPING)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะหลักสูตร		
<ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ สำนวน และภาษาที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน 2. การสนทนาภาษาอังกฤษพื้นฐานที่เกี่ยวข้องสำหรับงานแม่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. มีเจตคติ และกิจนิสัยที่ดีต่อภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน 		
คำอธิบายของหลักสูตร		
ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ คำศัพท์ สำนวนและภาษาอังกฤษที่ใช้ในการปฏิบัติงานแม่บ้าน อาชีพตามสาขาที่เกี่ยวข้อง การอ่าน เขียน สรุปบทความสั้นๆที่เกี่ยวกับงานแม่บ้าน		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	ความรู้เกี่ยวกับงานแม่บ้าน	10
2.	คำศัพท์ สำนวน และภาษาที่ใช้ในงานแม่บ้าน	10

3.	การอำนวยความสะดวกต่างๆ	10
รวม		30
รูปแบบเทคนิคการจัดการศึกษา		
1. บรรยายจากวิทยากรผู้มีคุณวุฒิในวิชาชีพ 2. การสาธิต 3. บทบาทสมมุติ 4. การฝึกปฏิบัติจริง 5. การประเมินผลการปฏิบัติ		

สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน			
2.	เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจ็คเตอร์			
3.	สื่อการเรียนการสอนอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ใบมอบหมายงาน วัสดุอื่นๆ			
4.	ฝึกปฏิบัติจริง			
เอกสารอ้างอิง/เอกสารประกอบการศึกษา/แหล่งการเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน/วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานแม่บ้าน 1) มีทักษะในการปฏิบัติตามความรู้เกี่ยวกับห้องพัก รายละเอียดต่างๆในแต่ ละประเภทห้องพักเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง 2) ความรู้เกี่ยวกับสารเคมีและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำความสะอาด บนพื้นผิวต่างๆ 3) เรียนรู้ถึงความสำคัญ ตลอดจนถึงขั้นตอน ในความปลอดภัยและชีวอนามัย เพื่อให้	แบบทดสอบและ สังเกต และวัดผลจาก สถานการณ์จริง	50	

	<p>อยู่ในสภาพการทำงานที่เหมาะสม</p> <p>4) เรียนรู้ขั้นตอนที่ถูกต้อง ในการซักรีด การซักแห้ง การลบรอยเปื้อน และการบำรุงรักษาผ้าต่างๆ</p> <p>5) ความรับผิดชอบเบื้องต้นของงานต้นห้อง (Butler) รวมทั้งการประสานงานในแผนกต่างๆ เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของแขกอย่างมีประสิทธิภาพ</p>			
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
2.	<p>คำศัพท์ สำนวน และภาษาที่ใช้ในงานแม่บ้าน</p> <p>1) มีความรู้ ความเข้าใจในคำศัพท์ สำนวน และภาษาที่ใช้ในงานแม่บ้าน</p> <p>2) มีทักษะในการใช้คำศัพท์ สำนวน และภาษาที่ใช้ในงานแม่บ้าน ได้อย่าง</p>	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	25	
	<p>ถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์</p> <p>3) มีทักษะการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ถูกต้องตามสถานการณ์</p> <p>4) มีทักษะการแก้ปัญหาในการบริการ การขอโทษ</p> <p>5) มีทักษะในการทักทายผู้ใช้บริการ และแนะนำตนเอง</p> <p>6) มีทักษะด้านการขออนุญาต การตอบรับ และการปฏิเสธ</p>			
3.	<p>การอำนวยความสะดวกต่างๆ</p> <p>1) มีทักษะด้านการอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของเสียหาย</p> <p>2) มีทักษะในการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก และการบอกขั้นตอนการใช้อุปกรณ์ในห้องพัก</p>	แบบทดสอบและสังเกต และวัดผลจากสถานการณ์จริง	25	
	รวม		100	60
พื้นความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา				

<p>เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว</p> <p>คุณสมบัติของผู้สอน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานบริการ 2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานอุตสาหกรรมบริการ 3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ

9) หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

	หลักสูตรวิชาชีพพระสันฐานสมรรถนะ	
	สถานศึกษา ประเภทวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มวิชา/กลุ่มงาน	จังหวัด สาขาวิชา การโรงแรม
หลักสูตร	ชื่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ENGLISH FOR FOOD AND BEVERAGE SERVICE)	เวลา 30 ชั่วโมง
สมรรถนะของหลักสูตร <ol style="list-style-type: none"> 1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม 2. ใช้คำศัพท์ สำนวนในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 3. พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษในขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 		
คำอธิบายของหลักสูตร <p>ศึกษาและฝึกปฏิบัติภาษาอังกฤษในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม คำศัพท์ ภาษาอังกฤษ การบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง อุปกรณ์ที่ใช้บนโต๊ะอาหาร การต้อนรับลูกค้า การรับคำสั่งอาหาร การบริหารข้อมูลทั่วไปในร้านอาหารและฝึกทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม</p>		
รายการสอนและฝึกปฏิบัติ		
หน่วยที่	ชื่อหน่วย-หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1.	Taking Restaurant Booking	4
2.	Serving in the bar	4
3.	Talking about wine	3
4.	Paying Bill	4
5.	Dealing with requests	4

6.	Information and Explaining	4
7.	Explaining and instructing	4
8.	Dealing with complaints	3
รวม		30
รูปแบบเทคนิคการจัดการศึกษา		
1. บรรยายจากวิทยากรผู้มีคุณวุฒิในวิชาชีพ		
2. การสาธิต		
3. บทบาทสมมุติ		
4. การฝึกปฏิบัติจริง		
5. การประเมินผลการปฏิบัติ		

สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์				
ที่	รายการ			
1.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน			
2.	เครื่องฉายวีดิทัศน์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพโปรเจ็คเตอร์			
3.	สื่อการเรียนการสอนอื่นๆ เช่น แผ่นพับ ใบมอบหมายงาน วัสดุอื่นๆ			
4.	ฝึกปฏิบัติจริง			
เอกสารอ้างอิง/เอกสารประกอบการศึกษา/แหล่งการเรียนรู้				
ที่	รายการ			
1.	สถานประกอบการ			
2.	เอกสารประกอบการเรียนการสอน/วีดิทัศน์			
3.	วิทยากร/ผู้บรรยาย			
แนวทางการประเมิน				
ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
1.	Taking Restaurant booking 1) มีทักษะการสื่อสารด้านการจองห้องอาหาร 2) มีทักษะด้านคำศัพท์ และประโยคในการจองโต๊ะอาหาร การต้อนรับแขกตลอดจนการให้บริการในห้องอาหารวัน/เดือน/เวลา 3) มีเจตคติ และเห็นคุณค่าของภาษาอังกฤษ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์	50	
2.	Serving in the bar	แบบทดสอบ	25	

	<ol style="list-style-type: none"> 1) มีทักษะในการให้บริการเครื่องดื่ม 2) เรียนรู้ชื่อเครื่องดื่ม 3) ส่วนผสม 4) ฝึกทักษะประโยค Request Offer Permission Adjective Would you like..... 5) เจตคติ และเห็นคุณค่าของ ภาษาอังกฤษ และสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ 	การสังเกตการณ์		
--	--	----------------	--	--

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือ ประเมิน	คะแนน เต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
3.	Talking about wine <ol style="list-style-type: none"> 1) มีทักษะด้านการใช้คำศัพท์เกี่ยวกับ ไวน์ ชื่อไวน์ต่างๆ 2) พุดเสนอให้บริการเครื่องดื่มประเภท ไวน์แก่ลูกค้าได้ 3) อธิบายเปรียบเทียบลักษณะ และ รสชาติของไวน์ได้ 4) บอกทิศทางที่ตั้งของภูมิภาคได้ 5) เจตคติ และเห็นคุณค่าของ ภาษาอังกฤษ และสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ 	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์	25	
4.	Paying Bill <ol style="list-style-type: none"> 1) มีทักษะ ความสามารถสื่อสารใน สถานการณ์เก็บเงินให้บริการแขกได้ 2) เจตคติ และเห็นคุณค่าของ ภาษาอังกฤษ และสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ 	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์		
5.	Dealing with request <ol style="list-style-type: none"> 1) มีทักษะในการเรียนรู้และปฏิบัติการ สื่อสารกับลูกค้า ในสถานการณ์ที่ ลูกค้า ร้องขอ สิ่งของเครื่องใช้หรือ บริการใดๆที่แขกต้องการ 2) เจตคติ และเห็นคุณค่าของ 	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์		

	ภาษาอังกฤษ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ			
6.	Information and Explaining 1) มีทักษะด้านการใช้คำ/ประโยคในการรับสั่งอาหารจากแขกสามารถบอก/อธิบายลักษณะอาหารได้ 2) มีทักษะด้านถาม/ตอบ ลักษณะอาหารที่ลูกค้าต้องการได้	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์		

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน (ร้อยละ 60)
	3) เจตคติ และเห็นคุณค่าของภาษาอังกฤษ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ			
7.	Explaining and instructing 1) มีทักษะด้านคำศัพท์ และประโยคที่ใช้อธิบายหรือ บอกขั้นตอนในการทำงาน 2) เจตคติ และเห็นคุณค่าของภาษาอังกฤษ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์		
8.	Dealing with complaints 1) มีทักษะเกี่ยวกับการเรียนรู้และสามารถนำไปปฏิบัติในการแก้ไขสถานการณ์ที่ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจในบริการที่ได้รับ 2) เจตคติ และเห็นคุณค่าของภาษาอังกฤษ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ	แบบทดสอบ การสังเกตการณ์		
พื้นฐานความรู้และคุณสมบัติของนักศึกษา เป็นนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 และปีที่ 2 สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว				
คุณสมบัติของผู้สอน 1. มีความรู้ ความเข้าใจในลักษณะงานบริการ				

2. เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการในงานอุตสาหกรรมบริการ
3. เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสถานประกอบการ

4.3.3.2 ข้อเสนอแนะทางการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว

จากผลการวิจัยที่ค้นพบ จากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์และจากผลการประชุมกลุ่มร่วมกับผู้เชี่ยวชาญนักวิชาการ และผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตลอดจนแนวทางการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่ผ่านการวิเคราะห์กรอบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะในประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรม ตามเป้าหมายการพัฒนากำลังคนตามนโยบายและสมรรถนะที่เป็นความต้องการของสถานประกอบการ คณะผู้วิจัยจึงได้นำเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ไว้ 2 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และ 2) หลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการท่องเที่ยว ดังนี้

ผลการวิจัยแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการโรงแรม
ที่เป็นประโยชน์ต่อแนวทางการพัฒนาหลักสูตร เพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ลำดับความต้องการความสามารถหลัก
Core Competencies
บุคลากรสาขาวิชาการโรงแรม
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะหลัก (Core Competencies)
สาขาการโรงแรม	<ol style="list-style-type: none"> มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระมัดระวังความปลอดภัย ทำงานตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน



สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

แผนก	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
1. ต้อนรับ	<ol style="list-style-type: none"> บริหาร และแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ พัฒนาและแสวงหาความรู้ที่ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์



สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

แผนก	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
2. แม่บ้าน	<ol style="list-style-type: none"> จัดการเคลื่อนย้ายสถานที่จัดเลี้ยง สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ

ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อแนวทางการพัฒนาหลักสูตร
เพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

แผนก	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
3. อาหาร	<ol style="list-style-type: none">1. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร2. นำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร3. รับผิดชอบ จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว4. รับผิดชอบจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว5. เตรียมอาหารและรักษาจับเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ



สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

แผนก	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
4. อาหารและเครื่องดื่ม	<ol style="list-style-type: none">1. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ2. พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม3. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติ4. ส่งเสริมบริการและสินค้า คำนึงการต้อนรับในห้องอาหาร5. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชื่อโมดูลและสมรรถนะประจำโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
Front Operations Management	Housekeeping Operation Management	Kitchen and catering services Operation Management	MICE and Events Operation Management
มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 1	มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 2	มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 3	มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 4
สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 1. มีจิตอาสา รักการบริการ ทำงานเป็นทีม 2. มีคุณลักษณะความเป็นไทย(การไหว้, ยิ้ม แยมแจ่มใส และมีทักษะในการจัดการความ หลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียน ความปลอดภัยในที่ทำงาน 4. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 5. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 1. มีจิตอาสา รักการบริการ ทำงานเป็นทีม 2. มีคุณลักษณะความเป็นไทย(การไหว้, ยิ้ม แยมแจ่มใส และมีทักษะในการจัดการความ หลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียน ความปลอดภัยในที่ทำงาน 4. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 5. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 1. มีจิตอาสา รักการบริการ ทำงานเป็นทีม 2. มีคุณลักษณะความเป็นไทย(การไหว้, ยิ้ม แยมแจ่มใส และมีทักษะในการจัดการความ หลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียน ความปลอดภัยในที่ทำงาน 4. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 5. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 1. มีจิตอาสา รักการบริการ ทำงานเป็นทีม 2. มีคุณลักษณะความเป็นไทย(การไหว้, ยิ้ม แยมแจ่มใส และมีทักษะในการจัดการความ หลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กร 3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียน ความปลอดภัยในที่ทำงาน 4. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ 5. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
<p><u>สมรรถนะทั่วไป</u> (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ 2. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง 3. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน 4. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ 	<p><u>สมรรถนะทั่วไป</u> (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง 2. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน 3. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ 5. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ 	<p><u>สมรรถนะทั่วไป</u> (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 2. นำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 3. รับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว 4. รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว 5. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ 	<p><u>สมรรถนะทั่วไป</u> (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เขาวนปัญญา 2. ความมีเกียรติในตนเอง 3. ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 4. ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด 5. ความมีจิตบริการ 6. ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
6. การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการ ให้บริการที่เป็นปัจจุบัน 7. การจัดการและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง 8. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับ ปฏิบัติการ 9. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	6. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการ พื้นฐาน	8. การจัดการคำติชมของลูกค้า 9. การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ	

รายวิชาในโมดูล

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
Front Operations Management	Housekeeping Operation Management	Kitchen and catering services Operation Management	MICE and Events Operation Management
วิชาการทำงานเป็นทีมและความ หลากหลายของวัฒนธรรมองค์กร (Teamwork and multicultural organization)	วิชาการจัดการงานแม่บ้าน (management of the housekeeping department)	วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage service)	การประชุมองค์กร (Meetings Management)
วิชาสุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ ทำงาน (Health and Safety at work)	วิชาการบริหารจัดการงบประมาณของแผนก แม่บ้าน (Budget management of the housekeeping department)	วิชาการจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า (Purchasing, receiving and storing goods)	การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives Management)
วิชาการสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมี ประสิทธิภาพ (Effective Telephone Communication)	วิชาการรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า (Maintaining customer service)	วิชาการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (Transaction Service)	วิชาการจัดประชุมวิชาชีพ (Conventions Management)

รายวิชาในโมดูล (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
วิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับ ปฏิบัติการ (Practical English Communication)	วิชากฎหมายทางธุรกิจ (Business law)	วิชาการประสานงานระหว่างห้องครัว และพื้นที่บริการ (Coordination between the kitchen and service area)	วิชาการจัดนิทรรศการ งานแสดงสินค้าและ กิจกรรมพิเศษ (Exhibitions Management)
วิชาการใช้อุปกรณ์สำนักงานและเทคโนโลยี ทั่วไป (Office equipment and Technology)	วิชาการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (Reading and writing high-level English)	วิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Practical English Communication for Food and Beverage๗)	การจัดการงานบริการจัดเลี้ยงสำหรับการจัด ประชุมวิชาชีพ (Catering Service Management for Conventions)
วิชาความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระ และการให้บริการ (Knowledge of Baggage and service staff)		วิชาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร (Quality control in cooking)	นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ การท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมไมซ์ (Innovation and Information Technology for Tourism - Management in MICE Industry)

รายวิชาในโมดูล (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
วิชาการจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการ ดูแลรักษาสิ่งของมีค่า (Storage, handing and maintenance of valuables)		การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป (Restaurant Management Coffee Shop)	การตลาดสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ (Marketing for MICE Industry)

ผลการวิจัยแนวทางในการพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการท่องเที่ยว
ที่เป็นประโยชน์ต่อแนวทางการพัฒนาหลักสูตร เพื่อผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ลำดับความต้องการความสามารถหลัก
Core Competencies
บุคลากรสาขาวิชาการท่องเที่ยว
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

ตำแหน่ง	ลำดับสมรรถนะหลัก (Core Competencies)
สาขาการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม ซื่อสัตย์และมีความอดทน



สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ประเภท	ลำดับสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)
1. ธุรกิจนำเที่ยวและแผนก ดำเนินการท่องเที่ยว	<ol style="list-style-type: none"> บริหาร และแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

ชื่อโมดูล และสมรรถนะประจำโมดูล

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic tour guide	Travel Agent	Operating international guide	Tour Operator
สมรรถนะ Module 1	สมรรถนะ Module 2	สมรรถนะ Module 3	สมรรถนะModule 4
<p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 3. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ 4. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม 5. ขยันและมีความอดทน 	<p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 3. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ 4. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม 5. ขยันและมีความอดทน 	<p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 3. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ 4. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม 5. ขยันและมีความอดทน 	<p>สมรรถนะหลัก (Core Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 3. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ 4. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม 5. ขยันและมีความอดทน

ชื่อโมดูล และสมรรถนะประจำโมดูล (ต่อ)

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic tour guide	Travel Agent	Operating international guide	Tour Operator
สมรรถนะ Module 1	สมรรถนะ Module 2	สมรรถนะ Module 3	สมรรถนะModule 4
<p>สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ 2. ส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า 3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 4. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป 	<p>สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ 2. ส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า 3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 4. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป 	<p>สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ 2. ส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า 3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 4. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป 	<p>สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ 2. ส่งเสริมสินค้าและบริการลูกค้า 3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 4. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป 5. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

รายวิชาในโมดูล

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าการท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic tour guide	Travel Agent	Operating international guide	Tour Operator
วิชามัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว (Tourist Guide and Tour Leader)	วิชาการจัดการธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agency Management)	วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว (Geography of Tourism)	วิชาการจัดการธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operator Management)
วิชาทรัพยากรท่องเที่ยว (Tourism Resources)	วิชาจรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมาย สำหรับอุตสาหกรรมบริการ (Professional Ethics and Laws for the Hospitality and Tourism Industry)	วิชาธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ระหว่างประเทศ (International Business in Hospitality and Tourism)	วิชาการวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน (Planning and Development for Sustainable Tourism)
วิชาจิตวิทยาการบริการและมนุษย์สัมพันธ์ (Psychological Services and Human Relations)	วิชาการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว (Marketing for Tourism)	วิชาจิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Tourism Behaviors and Cross-cultural Communication)	วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว (Information Technology for Tourism Industry)

รายวิชาในโมดูล (ต่อ)

หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าการท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic tour guide	Travel Agent	Operating international guide	Tour Operator
วิชาการจัดการนันทนาการและ สันทนาการ (Leisure and Recreation Management)		จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายสำหรับ อุตสาหกรรมบริการ (Professional ethics and law for the hospitality industry)	
วิชามรดกและศิลปวัฒนธรรมไทย (Thai Heritage and Culture)			
วิชาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว Security for Tourism			
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ภายในประเทศ	ฝึกปฏิบัติภาคสนาม (ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว) SUPERVISED FIELD TRAINING (TRAVEL AGENCY)	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ระหว่างประเทศ	ฝึกปฏิบัติภาคสนาม (บริษัทนำเที่ยว) SUPERVISED FIELD TRAINING (TOUR OPERATOR)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ประเทศไทยมีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นจำนวนมากและมีเงินตราต่างประเทศไหลเข้าประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสหมุนเวียนเงินตราภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทย เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหลักที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องมากมาย ช่วยให้เกิดการค้า การลงทุนและการจ้างงานในทุกภาคส่วนของประเทศ มีส่วนสำคัญในการชดเชยการขาดดุลการค้าของสินค้าส่งออกไทยและยังมีบทบาทสำคัญช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้เร็วกว่าภาคผลิตและบริการอื่นๆ

กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน คือ ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ สตูลและตรัง เป็นกลุ่มจังหวัดที่มีฐานทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลายและมีศักยภาพสูง มีจุดขายทางการท่องเที่ยวทางทะเลและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่สำคัญของประเทศและมีชื่อเสียงระดับโลก จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่า มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวต่างชาติ สูงถึง 15.81 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ถึง 250,611.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.16 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคใต้ จากข้อมูลสถิติกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่าอัตราการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ และรายได้จากการท่องเที่ยวในฝั่งจังหวัดอันดามันเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ขณะเดียวกันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประสบกับปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและคุณภาพการศึกษาในภาคการท่องเที่ยวและบริการทั้งในระดับปริญญาตรีอนุปริญญา และอาชีวศึกษา รวมถึงการขาดทักษะด้านภาษา การบริการ และความรู้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยว หากประเทศไทยยังไม่มีความพร้อมด้านบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการ การเคลื่อนย้ายแรงงานจะมีสูง ตลาดแรงงานของไทยจะถูกแรงงานต่างชาติเข้ามาแข่งขันได้จึงจำเป็นต้องเตรียมสมรรถนะของบุคลากรให้พร้อมโดยต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในประเทศให้มีศักยภาพและทักษะด้านต่างๆ สามารถปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง และจากการศึกษาพบว่าภาพรวมปัญหาด้านสมรรถนะของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) การขาดทักษะภาษาซึ่งเป็นปัญหาอันดับหนึ่งของแรงงาน 2) ขาดความเป็นมืออาชีพ 3) ขาดคุณลักษณะด้านจิตบริการ (Service mind) และจริยธรรม 4) สถาบันการศึกษาจัดการเรียนการสอนยังเน้นภาคทฤษฎีมากกว่าภาคปฏิบัติ 5) นักศึกษาที่จบการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรมในยุคปัจจุบันมีการเลือกงานและมีความเป็นตัวตนสูง มีความอดทนลดลง ขาดวินัยและความเป็นผู้นำ 6) คนไทยมี Service mind แต่ไม่รู้ว่านักท่องเที่ยวต้องการอะไร 7) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรจะมีการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น 3 เดือน 6 เดือน เพื่อให้ผู้ที่สนใจในตำแหน่งงานนั้นๆ เข้ามาศึกษาได้โดยตรง และควรมีการสอน

ภาษาต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ ความสามารถไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างแท้จริง 7) สิ่งที่ต้องการใน 32 ตำแหน่งงาน คือ ความรู้ความเข้าใจและทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีเวลาเข้ารับการอบรมเพื่อให้ผ่านมาตรฐาน และ 8) ควรมีการส่งเสริมความเป็นไทย (Thainess) ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (สรุปผลการเสวนาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2557 ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ อาคารรัฐสภา 2)

ในแต่ละปีสถานศึกษาอาชีวศึกษากำลังคนทางการท่องเที่ยวและบริการป้อนสู่สถานประกอบการเป็นจำนวนมาก จึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว สนับสนุนกำลังคนในวิชาชีพให้มีมาตรฐานและสมรรถนะพร้อมเข้าสู่การแข่งขันโดยใช้มาตรฐานสมรรถนะเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียน นักศึกษา และครูผู้สอนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมให้สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดจนยกระดับทักษะการปฏิบัติการและการสื่อสารของนักเรียนนักศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศให้เกิดความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน แต่ปัจจุบันการผลิตกำลังคนทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษายังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษายังขาดสมรรถนะที่จำเป็นตามบริบทของพื้นที่ ดังนั้นจึงเกิดร่วมมือทางด้านวิชาการ ด้านการวิจัยระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) เพื่อพัฒนากำลังคนของอาชีวศึกษาทางการท่องเที่ยวและบริการขึ้นโดยทำการศึกษาศักยภาพของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเนื่องจากอยู่ในกลุ่มจังหวัดท่องเที่ยวอันดามันที่มีศักยภาพทางด้านการท่องเที่ยวสูง ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้จะศึกษาสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ในด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน เพื่อที่จะพัฒนาข้อเสนอแนะแนวทางในการผลิตกำลังคนทางด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาที่มีศักยภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการต่อไป

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา โดยศึกษาสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่สอนด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 8 แห่ง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ 1) ครูและบุคลากร ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ 2) ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา 3) ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ และ 4) นักเรียน นักศึกษาในประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษาการศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน ทั้งข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จัดการเรียนการสอนทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA และประเมินของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จัดการเรียนการสอนทางการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน ในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ และพังงา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างเครื่องมือและเกณฑ์การประเมินใน 2 ส่วน ได้แก่ 1) การศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางด้านบริการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA สาขาการโรงแรม 4 แผนก สาขาการท่องเที่ยว 3 แผนก รวม 32 ตำแหน่งงาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความคิดเห็นของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา ใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต 2) การประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ผู้วิจัยดำเนินการประเมินด้วยมาตรวัดแบบช่วง 3 ระดับ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวก และการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เก็บข้อมูลเพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion)

ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว ที่มีส่วนรับรู้หรือความต้องการเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรสาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีการประชุมชี้แจงกับครูและนักเรียนของสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 8 สถานศึกษา เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปจัดทำแนวทางการพัฒนาต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา เป็นการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ 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) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA

1) สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่งตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของบุคลากรสาขาการโรงแรม ของแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) การมีจิตอาสาหรือใจรักการบริการ การมีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่นการไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการโรงแรม ที่มีระดับความต้องการลำดับสุดท้าย คือ รักษาและคงความรู้ อดสาหกรรมบริการ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกต้อนรับ ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับพนักงานรับโทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า พบว่า ความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ความสามารถในการพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน ความสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถการเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกต้อนรับ ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพักรักษาพนักงานซักกรีด และพนักงานดูแลห้องพักรักษา พบว่า ความสามารถในการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง ความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ และความสามารถในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกอาหาร ประกอบด้วย ตำแหน่ง หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวงานขนมปัง และ พ่อครัวงานเนื้อ พบว่า ความสามารถในการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถในการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถในการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว ความสามารถในการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว และความสามารถในการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหาร ที่มีความต้องการ ลำดับสุดท้าย คือความสามารถในการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ พบว่า ความสามารถในการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ ความสามารถในการพัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ ความสามารถในการส่งเสริมบริการและสินค้า ความสามารถในการต้อนรับ และความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหาร และเครื่องดื่มที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไป

2) สาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง พบว่า สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว พบว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และความขยันและอดทน ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขอนามัยในงาน

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และ ผู้แนะนำการเดินทาง ส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว พบว่า ความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ความสามารถในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และความสามารถในการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกนำเที่ยว ที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์

5.1.2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากสถานศึกษาจำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อมวิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูของสถานศึกษา อาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 120 คน กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษา อาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 369 คน เก็บข้อมูลได้เพียง 289 คน คิดเป็นร้อยละ 78.32 และนักเรียนนักศึกษาปัจจุบันในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รวมจำนวน

ศิษย์เก่าและและนักเรียนนักศึกษาปัจจุบัน จำนวน 598 คน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสถานศึกษา มีความพร้อมในด้านต่างๆ ตามความคิดเห็นของครู นักเรียนปัจจุบันและศิษย์เก่า ดังนี้

5.1.2.1 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีด

ความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ตามความคิดเห็นของครู และผู้บริหาร

1) ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า

สถานศึกษามีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและกลุ่มจังหวัด มีการใช้จ่ายงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนสามารถตรวจสอบเชิงประจักษ์ได้ การกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ และความพร้อมด้านการเตรียมการและดำเนินการยกร่างคณะกรรมการวิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีความพร้อมในระดับปานกลาง สำหรับรายการที่มีความพร้อมในระดับน้อย ได้แก่ การมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชา และแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพร้อมในระดับน้อย

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

สถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคม สาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสม และมีแหล่งเรียนรู้หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนความพร้อมด้านหนังสือเรียน คู่มือครูและเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้า ห้องบรรยายประจำสาขาวิชา มีห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์ /ห้องโสตทัศนูปกรณ์ และการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายการที่มีความพร้อมในระดับน้อย ได้แก่ ห้องสมุด และห้องปฏิบัติการทางภาษา

3) ด้านผู้เรียน พบว่า

มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อใน

สาขาวิชาที่เปิดสอน มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียน ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายการที่มีความพร้อมในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

5.1.2.2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีด

ความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ตามความคิดเห็นของผู้เรียน และศิษย์เก่า

1) ด้านบริหารทั่วไป พบว่า

มีสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา ในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียน เกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาที่หลากหลาย มีวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษา สาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจ และสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ และจำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียน ในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

สถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคมสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอย มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ส่วนห้องบรรยายสาขาวิชา มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ มีแหล่งเรียนรู้หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน มีห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีห้องปฏิบัติการสาขาวิชา มีหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้ามีห้องสมุดครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายการที่มีความพร้อมในระดับน้อย ได้แก่ มีห้องปฏิบัติการทางภาษา

3) ด้านผู้เรียน พบว่า

สถานศึกษามีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษา ด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้าน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการ และมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและทั่วไปมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก

5.1.3 การกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

5.1.3.1 แนวทางการพัฒนาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน

คณะผู้วิจัยศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาไปสู่การบริหารหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาที่จะส่งผลต่อการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยนำผลจากการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษา มาวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย และกำหนดเป็นแนวทางที่ควรพัฒนาของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ใน 3 ด้าน พบว่า 1) ด้านการบริหารทั่วไปมีจุดเด่น คือหลักสูตรที่เปิดสอนสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ กลุ่มจังหวัด และความต้องการของสถานประกอบการในพื้นที่ สถานศึกษามีการสร้าง ความเข้าใจให้กับครู บุคลากรทางการศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สถานศึกษามีการบริหารจัดการด้านการเงินที่ได้รับจัดสรรสอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานประจำปีสำหรับเป็นค่าวัสดุฝึก อุปกรณ์และสื่อในการจัดการเรียนการสอนอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาและสามารถตรวจสอบได้ มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุกกระดับและสถานศึกษามีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนให้กับกลุ่มเป้าหมายในช่องทางที่หลากหลาย ส่วนแนวทางที่ควรพัฒนา คือ สถานศึกษาควรจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด/จังหวัด และมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชาสถานศึกษาจะต้องจัดทำแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาต่อเนื่องอย่างน้อย 5 ปีการศึกษา สถานศึกษาควรมีวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ สถานศึกษาควรมีการสร้าง ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสถานศึกษาควรมีการเตรียมการและดำเนินการยกย่องคณะกรรมการ

วิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีจุดเด่น คือ สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่มีการคมนาคมสะดวก มีความพร้อมด้านสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยประจำสาขาเป็นสัดส่วนมีความเหมาะสมสถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ และเครือข่ายการเรียนรู้จากสถานประกอบการ ชุมชน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสาขาวิชาส่วนแนวทางที่ควรพัฒนา คือ สถานศึกษาควรเพิ่มห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรม และท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เปิดสอน เพื่อฝึกทักษะเบื้องต้นแก่ผู้เรียนก่อนออกไปฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ สถานศึกษาควรจัดให้มีครุภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา สถานศึกษาควรพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูลที่เหมาะสมและเพียงพอต่อผู้เรียนทั้งแหล่งสืบค้นที่เป็นหนังสือ คู่มือครู เอกสารประกอบการเรียนการสอน/การค้นคว้า และแหล่งสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต สถานศึกษาควรส่งเสริมกระบวนการหรือรูปแบบในการใช้ทรัพยากรร่วมกันในการจัดการเรียนการสอนระดับ ปวช. ปวส. และปริญญาตรีสายเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด สถานศึกษาควรพัฒนาภูมิทัศน์ของสถานศึกษาและส่งเสริมบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้ มีการกำกับดูแลการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ให้มีความสะอาด เรียบร้อยและสวยงาม สถานศึกษาควรมีห้องปฏิบัติการภาษาอย่างเพียงพอและได้มาตรฐานที่ส่งเสริมการฝึกทักษะของผู้เรียนอย่างแท้จริงและสถานศึกษาควรจัดให้มีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยี สารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์ ที่มีสภาพพร้อมใช้งาน เพียงพอและเหมาะสม 3) ด้านผู้เรียนมีจุดเด่น คือความต้องการของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีจำนวนมาก มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดสอนให้สังคม ชุมชนรับรู้อย่างกว้างขวางจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและสถานศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน จุดด้อย คือ สถานศึกษาขาดการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียน ส่วนจุดที่ควรพัฒนา คือ สถานศึกษาควรศึกษาข้อมูลความต้องการตำแหน่งงานใหม่ๆ ของสถานประกอบการในปัจจุบัน ควรพัฒนาหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ที่เกิดจากการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสถานประกอบการกับสถาบันการศึกษาเพื่อผู้เรียนจะได้มีสมรรถนะสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการอย่างแท้จริง ควรเพิ่มเอกลักษณ์ของความเป็นไทยลงในหลักสูตรรายวิชาหรือกิจกรรมเสริมหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะด้านความเป็นไทย และควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

5.1.3.2 แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

คณะผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ไว้ 2 สาขา ได้แก่ สาขาการท่องเที่ยว และสาขาการโรงแรม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบชุดการเรียนรู้

แบบโมดูลซึ่งในแต่ละโมดูลจะมีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ได้จากผลการศึกษาศีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

1) การพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย (Practice Domestic tour guide) โมดูลที่ 2 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว (Travel Agent) โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (Operating international guide) และโมดูลที่ 4 บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (Tour Operator)

2) การพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการโรงแรม ประกอบด้วยโมดูลที่ 1 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า (Front Operations Management) โมดูลที่ 2 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน (Kitchen and catering services Operation Management) โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหารเครื่องดื่ม (Kitchen and catering services Operation Management) และโมดูลที่ 4 ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ (MICE and Events Operation Management)

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบซึ่งมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.2.1 การศึกษาศีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาสาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหารและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง และสาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงานตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

5.2.1.1 การศึกษาศีดความสามารถหลักของบุคลากรสาขาการโรงแรม 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา มีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) การมีจิตอาสาหรือใจรักการบริการ การมีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้มแจ่มใส การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย การทำงานในสภาพสังคม ที่หลากหลายได้ และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อุบลวรรณ ปานกลาง (2556) พบว่าระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ในด้านสมรรถนะหลักมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง โดยการ

ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับสมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือการบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ระดับสมรรถนะในการ ทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐ ประชาธิปไตยประชาชนลาวในด้านสมรรถนะทั่วไป มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง โดยการสื่อสาร ภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานและสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษกับลูกค้าชาวต่างชาติมีระดับ สมรรถนะสูงที่สุด โดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงรองลงมา คือสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับสมรรถนะในการทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 3 ดาวในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวใน ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ มีสมรรถนะอยู่ในระดับสูง โดยการให้บริการด้านข้อมูลที่พักมีระดับ สมรรถนะสูงที่สุดโดยมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงรองลงมาคือการจัดเตรียมหลักฐานเอกสารทางการเงิน ประจำวันมีสมรรถนะอยู่ในระดับสูงและงานวิจัยของ วันทนา เนาว่าวันและคณะ(2556 : 109) ที่พบว่า พนักงานบริษัทสวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับขีดความสามารถหลักตาม ตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความรู้ด้านทักษะ ด้านทัศนคติด้านบุคลิกภาพ ด้านข่าวทางอารมณ์ และมีคุณธรรมจริยธรรมและความรับผิดชอบอีกทั้งงานวิจัยของ พรพิมล พิทักษ ธรรมและคณะ (2559 : บทคัดย่อ) พบว่า พนักงานโรงแรมคอลัมน์แบงคือกรุงเทมหานครมี สมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ด้านแรงจูงใจในการทำงานด้านความรู้และด้านทักษะ และปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานคือด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานด้าน ความสุขในการทำงานและด้านความคิดสร้างสรรค์

ผลการศึกษาสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกต้อนรับ ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ พนักงานต้อนรับ พนักงานรับ โทรศัพท์ และพนักงานยกกระเป๋า พบว่า ด้านบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ ต่าง ๆ ด้านพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงด้านสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงาน ปฏิบัติการพื้นฐานด้านสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและด้านเข้าใช้และสืบค้นข้อมูล ข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ วันทนา เนาว่าวัน และคณะ (2556 : 101) พบว่าระดับขีดความสามารถการบริหารจัดการด้านความสามารถในการ สื่อสารข้อมูลการสนับสนุนและติดตามงานพนักงานของบริษัทสามารถนำเสนอข้อมูลโดยใช้คำพูดหรือ วิธีการต่างๆให้ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเข้าใจได้อย่างง่ายๆ พร้อมทั้งสามารถติดตามตรวจสอบงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพตามเวลาที่ กำหนด และงานวิจัยของ เอกพล และคณะ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของ ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่ม จังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่ และตรัง พบว่า สมรรถนะในภาพรวมของ ธุรกิจบริการ มีความโดดเด่น มีทักษะในการปฏิบัติงานวิชาชีพ สำหรับในอนาคตควรเพิ่มความโดดเด่น

เด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความยิ้มแย้มแจ่มใส ในขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา อีกทั้งงานวิจัยของปีณัท กัลยา (2558) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางของบุคลากรในแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front office) สองอันดับแรกเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยและ 2) ความสามารถในการเข้าใช้และการสืบค้นโดยใช้คอมพิวเตอร์ในด้านจิตพิสัยคือความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ ในด้านทักษะพิสัยคือความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นรู้จักกาลเทศะ

ผลการศึกษาสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ผู้ควบคุมดูแลห้องพักรับรองงานซักรีด และพนักงานดูแลห้องพักรับรอง พบว่า ความสามารถในการจัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง ความสามารถในการสนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยี โดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ และความสามารถในการส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันโดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดระนอง พังงา ภูเก็ตกระบี่ และตรังทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะวิเคราะห์สมรรถนะที่พึงประสงค์ของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการและเพื่อเสนอแนะนโยบายและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ พบว่า สมรรถนะในภาพรวมของธุรกิจบริการ พบว่าธุรกิจโรงแรมโดดเด่นในความรู้ทักษะการจัดการห้องพักและปูเตียง คุณลักษณะส่วนบุคคลมีความยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับธุรกิจโรงแรมในอนาคตควรมีความโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วยความรู้สุขภาพและความปลอดภัยทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคลความตรงต่อเวลา และงานวิจัยของอุบลวรรณ ปานกลาง (2556) พบว่า สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรีอยู่ในระดับสูงทั้งด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะรอง และสมรรถนะทั่วไป อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปีณัท กัลยา (2558) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางของบุคลากรในแผนกแม่บ้านทุกทักษะอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของความรู้ พบว่าทักษะด้านพุทธิพิสัยคือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และความสามารถในการอำนวยความสะดวกด้านการติดตามของสูญญในด้านจิตพิสัยคือ ความสามารถ

ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ในด้านทักษะพิสัย คือเป็นผู้มีความอดทนอดกลั้นรู้จักกาลเทศะ และความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษาสรรณะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกอาหาร ประกอบด้วยตำแหน่ง หัวหน้าพ่อครัว พ่อครัวแต่ละงาน ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร พ่อครัวงานขนมหวาน ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน พ่อครัวงานขนมปังและ พ่อครัวงานเนื้อ พบว่า ความสามารถในการจัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถในการนำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถในการรับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว ความสามารถในการรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว และความสามารถในการเตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องอย่างถูกสุขลักษณะ ในภาพรวมความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันณทัต กัลยา (2558) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางของบุคลากรในแผนกอาหาร โดยเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นองค์ประกอบย่อยของความรู้ พบว่าทักษะด้านพุทธิพิสัย คือความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย และความสามารถในการให้บริการอาหารอย่างถูกต้อง ในด้านจิตพิสัย คือ ความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ และในด้านทักษะพิสัยคือความสามารถในการส่งเสริมการบริการการขายสินค้าและการต้อนรับและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ผลการศึกษาสรรณะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรแผนกอาหาร และเครื่องดื่ม ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานบริการผสมเครื่องดื่ม และพนักงานบริการ พบว่า ความสามารถในการจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการ ความสามารถในการพัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม ความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ ความสามารถในการส่งเสริมบริการและสินค้า ความสามารถในการต้อนรับ และความสามารถในการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนขีดความสามารถทั่วไปของบุคลากรแผนกอาหาร และเครื่องดื่มที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือปฏิบัติงานธุรการทั่วไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปันณทัต กัลยา (2558) พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปางของบุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยค่าเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมาก พบว่าทักษะด้านพุทธิพิสัยคือความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยและความสามารถในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง ในด้านจิตพิสัย คือ ความสามารถทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ และในด้านทักษะพิสัย คือ ความสามารถในการส่งเสริมการบริการ และเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5.2.1.2 การศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากร สาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก

ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง พบว่า สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและ แผนกดำเนินการท่องเที่ยว พบว่าการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย การพัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ การทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และความขยันและอดทน ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของ อรรษุณและคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พบว่าประเทศไทยจะต้องเตรียมความพร้อมในทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างชื่อเสียงและรายได้ให้แก่ประเทศเป็นอย่างมากเมื่อเริ่มการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนมีแนวโน้มว่าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มปริมาณมากขึ้นประเทศไทยจึงควรให้ความสนใจและเตรียมความพร้อมด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะด้านนโยบายและการจัดการควรหันมาให้ความสนใจการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยการกำหนดแนวทางการใช้ประโยชน์และการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างชาญฉลาดและยังคงรักษาเอกลักษณ์ของธรรมชาติและวัฒนธรรมไว้หรือเพื่อให้เกิดผลกระทบน้อยที่สุดซึ่งการจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานราชการองค์กรภาคเอกชนเครือข่ายต่างๆ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนในท้องถิ่นและการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นควบคู่กันนอกจากนี้ยังควรพิจารณาและทบทวนถึงผลงานด้านวิชาการ และการวิจัยที่ผ่านมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งจะนำไปสู่การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนต่อไป และงานวิจัยของ วรวิษณุ จันทร์ฉายและคณะ (2556) พบว่า นักศึกษาด้านธุรกิจการท่องเที่ยว อีเล็กทรอนิกส์ ที่เข้าไปฝึกงานในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง และกลุ่มพี่เลี้ยงผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการ ดำรงตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ ตัวแบบสมรรถนะต้องมีสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติและพฤติกรรม มีความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะในด้าน IT ที่สำคัญ จะเป็นส่วนของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่เช่นการใช้ MS office การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้างสื่อ multi - media และการใช้ software package (ERP software) สามารถวิเคราะห์ความต้องการของระบบเบื้องต้น (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อช่วยพัฒนางานในแผนกได้ ส่วนในด้านทัศนคติและพฤติกรรม ความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวกการมีใจที่เปิดกว้างและการมีความเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการทำงานในธุรกิจ

ผลการศึกษาสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง และ ผู้แนะนำการเดินทาง ส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว พบว่า ความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสามารถในการส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า ความสามารถในการดำเนินธุรกรรมทางการเงิน ความสามารถในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และความสามารถในการทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับที่มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลดา และคณะ (2560 : 50) พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ตลาดแคลนบุคลากรหลายตำแหน่งโดยตำแหน่งที่ขาดแคลนมากที่สุดคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist) และพนักงานต้อนรับและบริการ (Guest Service Agent) รองลงมาคือ พนักงานขาย (Sales) และแม่บ้าน (Housekeeper) สำหรับแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์ในธุรกิจโรงแรมควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆได้แก่การจัดอบรมด้านภาษาอังกฤษและภาษาที่จัดอบรมด้านธุรกิจบริการเน้นเรื่องการมีจิตบริการ (Service Mind) จัดอบรมด้านธุรกิจไมซ์โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมสัมมนาทางธุรกิจไมซ์เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและงานวิจัยของ ศิรินันท์ และคณะ (2559 : 235-236) พบว่า การบริหารจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการอย่างเพียงพอและการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็วและสะดวกเป็นปัจจัยที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่การจัดการท่องเที่ยว มีสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ที่พักแรมร้านอาหาร และธุรกิจนำเที่ยวแต่รถรับจ้าง/รถโดยสาร มีให้บริการค่อนข้างน้อย อีกทั้งในขณะนี้พื้นที่มีปัญหาเกี่ยวกับการบุกรุกที่ดินโดยภาคเอกชนแต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่กลับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทางท่องเที่ยวในระดับมาก แนวทางในการจัดการท่องเที่ยวแบบมีส่วนร่วมทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรท่องเที่ยว ควรออกระเบียบข้อบังคับเพื่อเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดระบบคมนาคมและการสัญจรให้ชัดเจนพร้อมกับทำป้ายบอกทางให้ถูกต้องและติดตั้งเป็นระยะ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดให้มีการบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงด้านความปลอดภัย

5.2.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ดังนี้

สถานศึกษามีความพร้อมด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของครูพบว่า สถานศึกษามีแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสถาบันที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและกลุ่มจังหวัด มีการใช้จ่ายงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรสำหรับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างคุ้มค่า โปร่งใส มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน สามารถตรวจสอบเชิงประจักษ์ได้ มีการประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน สมาคม สถานประกอบการ หรือหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาคุณภาพและมีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลายมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก การเตรียมการและดำเนินการยกเว้นคณะกรรมการวิชาการสถาบันเพื่อพิจารณาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการสร้าง ความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ การมีแผนปฏิบัติการประจำปีขอเปิดสอนระดับปริญญาตรีตามสาขาวิชาแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล ดวงแสงและคณะ พบว่าปัญหาสำคัญในการบริหารสถาบันการอาชีวศึกษา คือ ขาดการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดการอาชีวศึกษา โดยเฉพาะความร่วมมือกับสถานประกอบการ ขาดความร่วมมือในการวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนระดับอาชีวศึกษา องค์ประกอบหลักในการบริหารสถาบันการอาชีวศึกษาที่มีประสิทธิผล มี 8 ด้าน คือ 1) ด้านแนวทางการจัดการศึกษา 2) ด้านการวางแผนการผลิตและพัฒนากำลังคน 3) ด้านการประสานความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ 4) ด้านงบประมาณสนับสนุน 5) ด้านองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการบริหารที่มีประสิทธิผล 6) ด้านการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการอาชีวศึกษา 7) ด้านเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อน และ 8) ด้านการจัดตั้งสถาบันการอาชีวศึกษา การส่งเสริม การดำเนินงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระยุทธ สุดสมบูรณ์ (2548) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมให้ผู้ปกครอง ชุมชนและสถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ ผู้บริหารสถานสนับสนุนการวิจัยตลาดแรงงานและอาชีพเพื่อสนับสนุนการพัฒนา นโยบายและแผนงานโครงการผลิตกำลังคนทางอาชีวศึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ อันที่จะไม่ทำให้เกิดการสูญเปล่าทางการลงทุนทางการศึกษา สถานศึกษาควรมีจัดทำเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการบริหาร การบริการ และการประชาสัมพันธ์ โครงการที่จะช่วยแก้ปัญหาให้ชุมชน ซึ่งจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและประชาชนสามารถเข้าใจในพันธกิจของสถานศึกษา สถานศึกษาควรมีการจัดระบบเครือข่ายสารสนเทศเชื่อมโยงกับสถานศึกษาอื่น และส่วนกลางเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลเทคโนโลยีอันที่จะช่วยให้มีการสร้างเครือข่ายสารสนเทศทางการศึกษาที่จะแสวงหาความร่วมมือ ความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริมสนับสนุนงานการศึกษาของสถานศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

สถานศึกษาที่มีความพร้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามความคิดเห็นของครู พบว่าสถานศึกษาที่มีความพร้อมในด้านการคมนาคม สาธารณูปโภค อาคารสถานที่ และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสมและมีแหล่งเรียนรู้หรือเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก มีหนังสือเรียน คู่มือครูและเอกสารประกอบการเรียนการสอน/ การค้นคว้ามีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีห้องบรรยายประจำสาขาวิชา มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลางมีห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและวัสดุอุปกรณ์ /ห้องโสตทัศนูปกรณ์มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลางและการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้น

การเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2558 : 146) พบว่า สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ด้านกายภาพ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดสภาพแวดล้อมในมหาวิทยาลัย หอพักนักศึกษา ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย สนามกีฬา บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร การบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคให้มีเพียงพอ สม่ำเสมอ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น ๆ การบริการด้านงานทะเบียน นอกจากนี้ยังมีการจัดการด้านระบบฐานข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสะดวกแก่การค้นคว้าศึกษาและงานวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ เศคคุมพัตต์ (2552) ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานการศึกษาชลบุรีเขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการประสานงานและร่วมมือกับชุมชน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนสิ่งแวดล้อม ด้านการสร้างความตระหนักให้เห็นคุณค่าของการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม และด้านการจัดสภาพแวดล้อมในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ สายฝน เป้าพะเนา (2555) พบว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันและอนาคตส่วนใหญ่จะเป็นรูปแบบของการเรียนการสอนโดยนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยส่งเสริมสนับสนุน

ผลความพร้อมของสถานศึกษามีความพร้อมด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของครู พบว่ามีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนมีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อ ผู้เรียน ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปาน กิมปี (2554: 10-11) พบว่า การพัฒนาผู้เรียนมีการศึกษา 2 ด้านคือ 1) การพัฒนาผู้เรียนด้วยบทเรียนคอมพิวเตอร์เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของบทเรียนผลสัมฤทธิ์ และความพึงพอใจของผู้เรียนและ 2) การพัฒนาผู้เรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของบทเรียนผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจของผู้เรียน และงานวิจัยของ นุชตริยาผลพานิชย์ (2550: 13-14) พบว่า การให้ความรู้ผู้เรียนให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น ช่วยทำให้เกิดการประหยัดลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีแล้วย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีความผิดพลาดในการปฏิบัติลดลง เพื่อการเปลี่ยนแปลงความก้าวหน้าและมีความสมบูรณ์และพร้อมที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขันเพื่อการจะดำรงคงอยู่ความเจริญก้าวหน้าเติบโตอย่างกว้างขวาง ผู้เรียนจึงต้องพร้อมในการฝึกอบรมและพัฒนา และปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีโดยเฉพาะเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสาร จึงจำเป็นต้องมีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ผลความร่วมมือสถานศึกษามีความพร้อมด้านการบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า พบว่า มีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาที่หลากหลาย มีวิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจ และสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ และจำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปานกิมปี (2555: 5) พบว่า ด้านการบริหารทั่วไปที่มีส่วนร่วมของทุกส่วน การจัดการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก คือ กำหนดโครงสร้างหลักสูตรสถานศึกษารองลงมา คือ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและสาระการเรียนรู้รายปีหรือรายภาคตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง คือ กำหนดสื่อการเรียนรู้ / แหล่งเรียนรู้ รองลงมา คือ บริหารจัดการงบประมาณ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์และบุคลากรให้สอดคล้องกับหลักสูตรสถานศึกษาด้านการวางแผนดำเนินการใช้หลักสูตรพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากคือสนับสนุนการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้ต่างๆเช่นชุมนุมวรรณศิลป์ชุมนุมวิทยาศาสตร์หลักสูตรที่กำหนดสนองความสนใจและความสามารถของผู้เรียนและร่วมกันวางแผนให้ครูทุกคนสามารถดำเนินการแนะแนวผู้เรียน อยู่ในระดับปานกลาง คือ วางแผนดำเนินการร่วมกันในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ต่อบุคลากร ด้านการดำเนินการใช้หลักสูตร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ใช้กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลตามสภาพจริง รองลงมาคือ จัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนอย่างมีความสุข และจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนแบบองค์รวมหรือแบบบูรณาการ คือ การจัดกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ทรัพยากรท้องถิ่นแหล่งเรียนรู้ในชุมชนมาใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนรู้

5.2.3 การศึกษาแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

จากการศึกษาวิจัยการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในสถานศึกษาอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรด้าน

การท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA สาขาการโรงแรม 4 แผนก และสาขาการท่องเที่ยว 2 แผนก และการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาไปสู่การบริหารหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยวโดยมีรายละเอียดของโครงการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

5.2.3.1 แนวทางการพัฒนาความพร้อมของสถานศึกษาใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียน โดยมีแนวทางในการพัฒนาความพร้อม ดังนี้

ก. แนวทางพัฒนาด้านบริหารงานทั่วไป ได้เสนอแนวทางจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ดังนี้

1) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีแผนพัฒนาการจัดการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ใช้เป็นกรอบและทิศทางในการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุตามเป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ ปราบกฎเป็นอัตลักษณ์ผู้เรียน

2) โครงการจัดทำแผนการรับนักศึกษาและผลิตผู้สำเร็จการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาในการนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ

3) โครงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการจัดการศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อให้ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการจัดการศึกษาหลักสูตรทางการท่องเที่ยวและบริการ มีทัศนคติ และเจตคติที่ดีในการจัดการศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ข. แนวทางพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้เสนอแนวทางจัดโครงการต่างๆ ดังนี้

1) โครงการจัดทำห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยวเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการ เรียนรู้ของผู้เรียน ได้ห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้เป็นแหล่งเรียนรู้เสมือนจริง และเพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน

2) โครงการการพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูล จัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และสื่อ

ประกอบการเรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้มีแหล่งสืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย เหมาะสมสำหรับการประกอบการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย โดยการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตในการสืบค้นแหล่งข้อมูล จัดทำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูล และหนังสือเรียน วารสาร สิ่งพิมพ์ สาขาการโรงแรม และการท่องเที่ยว

3) โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และมุมพักผ่อนภายในสถานศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาห้องเรียน ห้องปฏิบัติการให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพียงพอ มีภูมิทัศน์ภายในสถานศึกษาที่สวยงามให้เป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้เรียน

4) โครงการห้องปฏิบัติการทางภาษาพร้อมครุภัณฑ์ โครงการอาคารศูนย์วิทยบริการพร้อมครุภัณฑ์ เพื่อจัดหาห้องปฏิบัติการทางภาษา พร้อมครุภัณฑ์ให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะด้านภาษา โดยมีสื่อวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ ในการเตรียมความพร้อมและพัฒนาผู้เรียนก่อนไปปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

5) โครงการสร้างอาคารศูนย์วิทยบริการพร้อมครุภัณฑ์ เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้และสืบค้นข้อมูลสำหรับผู้เรียน โดยมีห้องสืบค้นที่หลากหลายและเพียงพอ

ค. แนวทางพัฒนาด้านผู้เรียน ได้เสนอแนวทางจัดโครงการ ดังนี้

1) โครงการสำรวจข้อมูลตำแหน่งงานในสถานประกอบการ เพื่อจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับตำแหน่งงานในสถานประกอบการในปัจจุบัน

5.2.3.2 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีแนวทางในการพัฒนาหลักสูตร ดังนี้

แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ คณะผู้วิจัยได้เสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรไว้ 2 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ และ 2) หลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการในรูปแบบชุดการเรียนแบบโมดูล

1. หลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ ประกอบด้วย 9 หลักสูตร ได้แก่ 1) หลักสูตรวัฒนธรรมไทย 2) หลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์ในงานโรงแรม 3) หลักสูตรการเตรียมอาหารและการจัดเก็บอาหาร 4) หลักสูตรการจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร 5) หลักสูตรเทคนิควิธีการประกอบอาหารเพื่อการค้า 6) หลักสูตรการจัดรายการนำเที่ยว 7) หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และการท่องเที่ยว 8) หลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับงานแม่บ้าน และ 9) หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่องานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

2. หลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการในรูปแบบชุดการเรียนแบบโมดูล ประกอบด้วย 2 หลักสูตร ได้แก่

หลักสูตรที่ 1 การพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการโรงแรม โดยมีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ร่วมกันทุกโมดูล คือ 1) มีจิตอาสา รักการบริการทำงานเป็นทีม 2) มีคุณลักษณะความเป็นไทย (การไหว้, ยิ้มแย้มแจ่มใส 3) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย 4) ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน และมีทักษะในการจัดการความหลากหลายทางและวัฒนธรรมในองค์กร ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ต่างกันในแต่ละโมดูล ดังนี้ โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า(Front Operations Management) มีสมรรถนะทั่วไป คือ 1) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง 3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน 4) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 5) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ โมดูลที่ 2 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน (Kitchen and catering services Operation Management) มีสมรรถนะทั่วไป คือ 1) จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง 2) สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน 3) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ และ 5) ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหารเครื่องดื่ม(Kitchen and catering services Operation Management) มีสมรรถนะทั่วไป คือ 1) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ 2) พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม 3) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้ 4) ส่งเสริมบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ และ 5) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โมดูลที่ 4 ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ(MICE and Events Operation Management) มีสมรรถนะทั่วไป คือ 1) เชาวนปัญญา 2) ความมีเกียรติในตนเอง 3) ทักษะคิดเชิงบวกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน 4) ความช่างสังเกตและใส่ใจรายละเอียด 5) ความมีจิตบริการ และ 6) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง

หลักสูตรที่ 2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย (Practice Domestic tour guide) โมดูลที่ 2 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว (Travel Agent) โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (Operating international guide) และโมดูลที่ 4 บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (Tour Operator) โดยมีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ร่วมกัน คือ 1) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 2) ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย 3) พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่ 4) ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม และ 5) ขยันและอดทน และมีสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) กัน คือ 1) บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า 3) ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน 4) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป และ 5) ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมานใจดี (2557 : 91-92) พบว่ารูปแบบการเรียนรู้ที่ได้ชื่อ SAPBLS ประกอบด้วย 4 โมดูลได้แก่ 1) เครื่องมือจำลองการทำงานของขั้นตอนวิธีแบบมีโครงสร้าง เป็นเครื่องมือช่วยผู้เรียนในการเรียนรู้ขั้นตอนวิธีโดยใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้ตามขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลักที่มีระบบเสริมศักยภาพคอยส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียน 2) โมดูลผู้เรียน เป็นส่วนที่ใช้บันทึกกิจกรรมผลการเรียนรู้และรายละเอียดของผู้เรียน 3) โมดูลผู้สอนเป็นโมดูลสำหรับผู้สอนใช้ในการจัดการข้อมูลสำหรับจัดการเรียนรู้และ 4) โมดูลการประเมินผลเป็นส่วนที่ใช้สำหรับการประเมินผลการเรียนรู้รูปแบบที่สังเคราะห์ขึ้นนี้สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมกับผู้เรียนที่มีความสามารถทางการเรียนแตกต่างกันและงานวิจัยของ นริภัทร ผิวพอใช้ (2555: 91-92) พบว่ารูปแบบการรู้สารสนเทศมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการรู้สารสนเทศที่ประกอบด้วยโมดูลที่1การรู้สารสนเทศและความสำคัญในศตวรรษที่ 21 โมดูลที่ 2 ตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศโมดูลที่ 3 การเข้าถึงสารสนเทศโมดูลที่ 4 การประเมินและวิเคราะห์สารสนเทศโมดูลที่5การใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพโมดูลที่5จริยธรรมสารสนเทศและภัยออนไลน์ผลการศึกษพบว่าระดับการรู้สารสนเทศของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับดีและผลการทดลองใช้รูปแบบชุดฝึกอบรมพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อีกทั้งงานวิจัยของ นภดล ผู้มีจรรยา(2556:114) พบว่ารูปแบบการเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมยุคดิจิทัล ที่ส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาสำหรับการศึกษาระดับอาชีวศึกษาที่มีโครงสร้างประกอบด้วย 7 โมดูลหลัก ได้แก่ 1) โมดูลผู้สอน 2) โมดูลผู้เรียน 3) โมดูลสภาพแวดล้อมยุคดิจิทัล 4) โมดูลแหล่งเรียนรู้ 5) โมดูลการติดต่อสื่อสาร 6) โมดูลการเรียนรู้ และ 7) โมดูลการประเมินผล สามารถส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาสำหรับการศึกษาระดับอาชีวศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.70$, $S.D. = 0.48$)

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีข้อเสนอแนะจากการวิจัยดังนี้

5.3.1 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นหน่วยงานที่ผลิตบุคลากรในระดับฝีมือระดับทักษะ และระดับเทคโนโลยีที่ตลาดแรงงานมีความต้องการสูงโดยเฉพาะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นอุตสาหกรรมหลักที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศปีละมหาศาล การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง รัฐบาล และภาคเอกชนจึงควรสนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนากำลังคนของสถานศึกษา โดยการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาสถานศึกษา และบุคลากรทางการสอนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากรให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อภาคอุตสาหกรรมบริการของประเทศ

5.3.2 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาในสถาบันการอาชีวศึกษาให้มีความพร้อมทั้งด้านการบริหารทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและบริการให้เพียงพอต่อความต้องการของสถานประกอบการ โดยการสนับสนุนงบประมาณ ห้องปฏิบัติการ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์การเรียนการสอนที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา

5.3.3 เพื่อให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่สำเร็จการศึกษาจากอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ สถานศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาที่จะเปิดสอนหลักสูตรปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ จะต้องจัดเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาทั้งด้านการบริหารทั่วไป ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผู้เรียนโดยจัดหา ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ และปรับปรุงห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ตลอดจนเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อการจัดการศึกษาให้เกิดคุณภาพได้มาตรฐานตามความต้องการของสถานประกอบการ

5.3.4 เนื่องจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานที่ผลิตบุคลากรในระดับฝีมือ ระดับทักษะ และระดับเทคโนโลยีสายปฏิบัติการ เพื่อป้อนให้กับสถานประกอบการ ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่สำเร็จการศึกษาจากอาชีวศึกษามีสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ สถานศึกษาควรทำความร่วมมือกับสถานประกอบการ ในการสนับสนุนงบประมาณ ครุภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตลอดจนบุคลากรจากสถานประกอบการ รวมทั้งทำข้อตกลงความร่วมมือในการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาให้มีขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างเป็นรูปธรรม

5.3.5 สถาบันการอาชีวศึกษา และสถานศึกษาอาชีวศึกษาควรพัฒนาหลักสูตรทั้งหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และหลักสูตรระดับเทคโนโลยีสายปฏิบัติการ ที่เน้นสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ โดยควรมีการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรม

5.3.6 สถานศึกษา ควรพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเพื่อฝึกอบรมผู้สำเร็จการศึกษาหรือบุคคลทั่วไปที่กำลังทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถหลักที่สอดคล้องกับความต้องการในสถานประกอบการ เช่น หลักสูตรฝึกอบรมความเป็นไทย (Thainess) หลักสูตรภาษาอังกฤษในสถานประกอบการ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. 2557. **คู่มือการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ภายใต้โครงการ
การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว กรมการท่องเที่ยว กระทรวง
การท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2558. **สถิติรายได้ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ**. (ออนไลน์) เข้าถึง
ได้จากhttp://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=1621.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. **หลักการและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนาแนวทางการวางแผนการเขียนโครงการและบริหารโครงการ**. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์, 2531.
- นัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. 2554. **คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม**. สาขาบริหารองค์การคณะศิลปศาสตรสาขาการจัดการโรงแรมและ
ท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชลดา มงคลวนิชและคณะ. 2560. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ขาดแคลนในอุตสาหกรรมไมซ์
กรณีศึกษา : สถานที่จัดงานประเภทโรงแรม**. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย
มหาวิทยาลัยสยาม.
- ทวนชัย ลมุนสว่าง. 2557. **การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อรองรับ
MRA**. กรุงเทพมหานคร : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ชนดล สุวรรณนิษะ. 2556. **แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษาวัดไร่ขิง อำเภอสาม
พราน จังหวัดนครปฐม**. สาขาวิชาการประกอบการวิทยานิพนธ์ของบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภดล ผู้มีจรรยา. 2556. **การพัฒนารูปแบบการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบยูบิควิตัสโดยใช้
ปัญหาเป็นหลักเพื่อพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหาของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต,
วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**.
- นฤมล ดวงแสงและคณะ. 255. **“การบริหารการอาชีวศึกษาภายใต้พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา
2551”**. วารสารการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, (มกราคม-เมษายน
2555) : 15-17.
- นุชตรียา ผลพานิชย์. 2550. **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมนครราชสีมาโครงการตำรา
เฉลิมพระเกียรติเนื่องในวโรกาสเฉลิมพระชนมายุ 80 พรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชมหาราช**. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- เนตรชนก นันท์. 2554. **การพัฒนาการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม : กรณีศึกษาชุมชนวัดพระบาท
ห้วยต้ม อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน คณะศิลปศาสตร์ มหาลัยบัณฑิต สาขาการจัดการ
อุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**.

- ปาน กิมปี. 2554. การประกันคุณภาพการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย” ใน
ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการบริหารจัดการการศึกษานอกระบบและการศึกษาตาม
อัธยาศัยหน่วยที่ 14 บัณฑิตศึกษาศาสาวิชาศึกษาศาสตร์นันทบุรีสำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (มปป.). การจัดการและการบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม
กรุงเทพ.
- ปิ่นนัทธ์ กัลยาและคณะ. 2558. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของ
ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง. วารสารวิทยการจัดการสมัยใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ลำปาง.
- พงษ์ศักดิ์ เศรษฐพัฒน์. 2555. การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาชลบุรีเขต 1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏราชชนครินทร์
- พรวัล อิมใจ. 2556. โอกาสธุรกิจท่องเที่ยวไทยบนความท้าทายสู่ AEC. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
ฐานเศรษฐกิจ.
- พรพิมล พิทักษ์ธรรมและคณะ. 2559. สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน:กรณีศึกษาโรงแรม
คอลัมน์แบงค์อ็อกกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการ
บริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตรมหาวิทาลัยเกริก.
- พัทธ์ธีรา รัชตะไพโรจน์. 2553. การพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการธุรกิจการท่องเที่ยว
เชิงนิเวศ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชาพัฒนาการ
ท่องเที่ยว สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- พิสิฐ เมธาภัทร. การพัฒนาหลักสูตรอาชีวและเทคนิคศึกษา (VOCATIONAL AND TECHNICAL
CURRICULUM DEVELOPMENT). เอกสารคำสอนวิชา 200401 ภาควิชาครุศาสตร์
เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,
2549.
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์ และคณะ. 2553. กรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualifications
Framework) : กรณศึกษากรอบคุณวุฒิทางการศึกษาของต่างประเทศ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. 2558. การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อสิ่ง
สนับสนุนการเรียนรู้และการให้บริการของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี.
- วรวิษฐ์ จันทร์ฉาย และอรุโณทัย พงษ์วาท. 2556. การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษา
แผนการเรียนร่วมการทำงาน. รายงานฉบับสมบูรณ์ วิทยาลัยศิลปะสื่อและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- วีระยุทธ์ สุดสมบูรณ์. 2548. การบริหารอาชีวศึกษาตามกรอบแนวคิด “ปัญจะปฏิรูป” ของ
ผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วันทนา เนาว์วันและคณะ. 2556. การศึกษาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
สวนอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัย
พระนครศรีอยุธยา
- วัลลภ พัฒนาพงศ์. 2554. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะ
อาชีพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศิรินันท์ และคณะ. 2559. แนวทางในการพัฒนาศักยภาพการจัดการท่องเที่ยวอำเภอวังน้ำเขียว
จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการคณะกรรมการท่องเที่ยวและการ
โรงแรมมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์และคณะ. 2558. การขับเคลื่อนและพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยวและบริการ. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย.
- _____. 2558. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัด
กระบี่. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). 2554. มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่ม
บริการ : กลุ่มอาชีพโรงแรมและภัตตาคาร Hotel and Restaurant. กรุงเทพฯ.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน
ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals.
กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. 2556. รายงานฉบับสมบูรณ์การวิจัยการจัดทำยุทธศาสตร์
การปฏิรูปการศึกษา ขั้นพื้นฐานให้เกิดความรับผิดชอบ. กรุงเทพมหานคร.
- สายฝน เป้าพะเนา. 2555. การศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการ
เรียนรู้ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยา
เขตวังไกลกังวล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2554. สมรรถนะวิชาชีพด้านโรงแรมและภัตตาคาร ภายใต้
โครงการบริหารจัดการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ตามบทเฉพาะกาล มาตรา 45 แห่ง

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้
การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาในศตวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) : ปฏิรูป
อาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554. ม.ป.พ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2554. รายงานการวิจัย เรื่อง การวิจัยและพัฒนากรอบคุณวุฒิ
แห่งชาติและวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ.

กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2557. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัยเรื่องการจัดการเรียน
การสอนในแนว Project-Based Learning สำหรับโรงเรียนเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร.

อรอนุช โกลและคณะ. 2557. การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อรองรับการเข้าสู่
ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. วารสารการเมืองการปกครองประเด็นปัญหาปัจจุบันใน
อาเซียน. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.

อรวรรณ ภาสุระอารีย์. 2553. ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีใน
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปัญหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ. 2557. การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ
เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน
: ระนอง พังงาภูเก็ตกระบี่และตรัง. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

อุบลวรรณ ปานกลาง. 2556. สมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมในนครหลวงเวียงจันทน์
สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวเปรียบเทียบกับเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี.
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยบูรพา

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.

Rupa, Chanda and Gloria Pasadilla. 2011. *Employment and People-Movement
Impact of Services Trade Liberalization*. ADBI – PECC Conference
HongKong, June2-3.

Witkin, B. R. (1984) . *Assessing needs in education and social 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.

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



สวทช.
NSTDA



แบบประเมินความเหมาะสม
การดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสมของ “การดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม” จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินความเหมาะสม พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ชื่อ - นามสกุล

1.2 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

1.3 หน่วยงาน.....

1.4 ประสบการณ์การทำงานปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของ“การดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ”

นิยามศัพท์

กรอบ MRA หมายถึง มาตรฐานร่วมสำหรับวิชาชีพที่ทำงานได้ในประเทศอาเซียน ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงบุคลากรที่ประกอบอาชีพเฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ประกอบด้วยจำนวน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ตามกรอบ MRA ได้แก่

- 1) สาขาการโรงแรม (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงานและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน รวม 23 ตำแหน่งงาน
- 2) สาขาการท่องเที่ยว (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่ แผนกรูทริกจิน่าเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน และแผนกดำเนินกรนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน รวม 9 ตำแหน่งงาน

ขีดความสามารถหลัก หมายถึง สมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA

คำชี้แจง จากรายการประเมิน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเหมาะสมที่ตรงกับความคิดเห็นตามความคิดเห็นของท่าน

ตัวอย่าง

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ควรปรับปรุง
1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA	✓		

จากตัวอย่างหมายความว่า

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA ท่านคิดว่า เหมาะสมแล้ว

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ควรปรับปรุง
1. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ			
1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA สาขาการโรงแรม			
1.2 ศึกษาจากคู่มือผู้อบรมสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไป ที่อาเซียนจัดทำขึ้น ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Australian AID)			
1.3 วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)			
1.4 วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)			
2. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ			
2.1 สัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมของผู้ประกอบการด้านในจังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งงานต่าง ๆ			
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ			

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ควรปรับปรุง
4. วิธีการสังเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Matrix Data Analysis (เอกสารหมายเลข 1)			
5. ตำแหน่งงานสาขาการโรงแรม ประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงาน			
6. แบบประเมินขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของทรงคุณวุฒิ (เอกสารหมายเลข 3)			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

คณะผู้วิจัย



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



สวทช.
NSTDA



แบบประเมินความเหมาะสม
การดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อความเหมาะสมของ “การดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ” จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบประเมินความเหมาะสม พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยต่อไป

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ

ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.4 ชื่อ - นามสกุล

1.5 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง

1.6 หน่วยงาน.....

1.4 ประสบการณ์การทำงานปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสม และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของ “การดำเนินการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ”

นิยามศัพท์

กรอบ MRA หมายถึง มาตรฐานร่วมสำหรับวิชาชีพที่ทำงานได้ในประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึงบุคลากรที่ประกอบอาชีพเฉพาะด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการหมายถึง บุคลากรที่ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม ประกอบด้วยจำนวน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงาน ตามกรอบ MRA ได้แก่

3) สาขาการโรงแรม (Hotel Services) ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงานและแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน รวม 23 ตำแหน่งงาน

4) สาขาการท่องเที่ยว (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนกได้แก่แผนกรูทริจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน และแผนกดำเนินการนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน รวม 9 ตำแหน่งงาน

ขีดความสามารถหลัก หมายถึง สมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA

คำชี้แจงจากรายการประเมิน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเหมาะสมที่ตรงกับความคิดเห็นตามความคิดเห็นของท่าน

ตัวอย่าง

คำชี้แจง จากรายการประเมิน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเหมาะสมที่ตรงกับความคิดเห็นตามความคิดเห็นของท่านตัวอย่าง

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ควรปรับปรุง
1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA	✓		

จากตัวอย่างหมายความว่า

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA ท่านคิดว่า เหมาะสมแล้ว

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ควรปรับปรุง
1.การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ			
1.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ตามกรอบ MRA สาขาการท่องเที่ยว			
1.2 ศึกษาจากคู่มือผู้อบรมสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทั่วไปที่อาเซียนจัดทำขึ้น ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Australian AID)			
1.3 วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)			
1.4 วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)			
2. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ			
2.1 สัมภาษณ์ผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งงานต่าง ๆ			
3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competencies) และทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
4. วิธีการสังเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Matrix Data Analysis (เอกสารหมายเลข 1)			



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



สวทช.
NSTDA



แบบประเมิน

ขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา สาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง: แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

แบบประเมิน มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตำแหน่งอื่นเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลักด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ชื่อ – สกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรม ตามความต้องการของสถานประกอบการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา

คำชี้แจง ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนสาขาการโรงแรม
ประกอบด้วย 4 แผนกดังนี้

1. แผนกต้อนรับ ได้แก่

- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
 - ตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
 - ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist)
- ตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
- ตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

2. แผนกแม่บ้าน ได้แก่

- ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
- ตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
- ตำแหน่งพนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
- ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
- ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

3. แผนกอาหาร

- ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
- ตำแหน่งพ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
- ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
- ตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
- ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
- ตำแหน่งงานขนมปัง (Baker)
- ตำแหน่งงานเนื้อ (Butcher)

4. แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

- ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
- ตำแหน่งผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
- ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)

- ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)

- ตำแหน่งพนักงานบริการ (Waiter)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของบุคลากร
ของด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมที่ตรงกับความเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ระดับ 5	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	1					
1. แผนกต้อนรับ						
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						
ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมี ประสิทธิภาพ						
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้						
ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและ ระเบียนความปลอดภัย						
ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน						
รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ						
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ						
7. ขยันและอดทน						
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น						
9. อื่น ๆ						
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						
1). สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
2). ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ						
3). ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป						
4). ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป						
5). เข้าใจและสืบค้นข้อมูลข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์						

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	1					
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) (ต่อ)						
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง						
6. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ						
7. สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับงานปฏิบัติการพื้นฐาน						
8. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น						
10. อื่นๆ						
แผนกแม่บ้าน						
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						
ประสานงานและบริการสัมฤทธิ์ผล						
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้						
ดำเนินการตามขั้นตอนในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย						
ปฏิบัติตามขั้นตอนในเรื่องสุขอนามัยในสถานประกอบการ						
หาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการ						
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ						
7. ขยันและอดทน						
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น						
9. อื่น ๆ						
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						
สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป						
ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ						
10. ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ						
11. จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง						
12. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน						
อื่นๆ						

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	1					
3. แผนกอาหาร						
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า						
ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทาง สังคม						
ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและ สุขอนามัย						
ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในที่ ทำงาน						
รักษาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ						
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ						
7. ขยันและอดทน						
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น						
9. อื่น ๆ						
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์						
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป						
3. ส่งเสริมสินค้าและบริการด้านบริการ						
4. ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ในครัว						
5. เตรียมอาหารและรักษาจัดเก็บอาหารอย่างถูก สุขลักษณะ						
6. ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้						
7. ใช้วิธีรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บ รักษาอาหาร						
8. จัดเตรียมอาหาร สินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร						
9. นำเสนอ จัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร						
รับสินค้า จัดเก็บสินค้าและเครื่องใช้ในครัว						
รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว						

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	1					
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) (ต่อ)						
รับคำขอร้องและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า						
อ่านและตีความวิธีใช้ ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ						
พูดภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้						
ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้						
อื่นๆ.....						
แผนกอาหารและเครื่องดื่ม						
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						
ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ						
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้						
ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและ ระเบียนความปลอดภัย						
ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน						
รักษาและคงความรูุ้ตสาหกรรมบริการ						
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ						
7. ขยันและอดทน						
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น						
9. อื่น ๆ						
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						
10. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ						
11. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป						
12. ส่งเสริมบริการและสินค้า ด้านการต้อนรับ						
13. รับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่าง ปลอดภัย						
14. ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ						
15. ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวกับ พื้นที่บริการ						
16. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ						

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	1					
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) (ต่อ)						
7. พัฒนาและรักษาอาหารเครื่องดื่ม						
8. รับและแก้ปัญหาคำติชมของลูกค้า						
สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการได้						
อื่นๆ						



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



สวทช.
NSTDA



แบบประเมิน

ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงาสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง : แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมิน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัย เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาใน จังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากร ทางการท่องเที่ยวและบริการ
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

แบบประเมิน มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัด กระบี่และพังงา

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตำแหน่งอื่นเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่ม ขีดความสามารถหลักด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

คณะผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ชื่อ - สกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรด้านท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรม ตามความต้องการของสถานประกอบการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา

คำชี้แจง : ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนสาขาการเดินทาง
(Travel Services) 2 แผนกดังนี้

1. แผนกธุรกิจนำเที่ยว(Travel Agencies)

- ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manger)
- ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
- ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)
- ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2. แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation)

- ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปของบุคลากร
ของด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ระดับ 5	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1. แผนกรธุรกิจนำเที่ยว(Travel Agencies)ได้แก่

- ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manger)
- ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
- ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)
- ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง
	1	2	3	4	5	
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า						
ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม						
ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย						
ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน						
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการใหม่						
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ						
7. ขยันและอดทน						
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น						
9. อื่น ๆ						
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์						
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป						
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป						
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์						
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า						
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน						
7. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ						
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้						
9. อื่น ๆ						

2. แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) ได้แก่

- ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
- ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

รายการประเมิน	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง
	1	2	3	4	5	
สมรรถนะหลัก (Core Competencies)						
1. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า						
2. ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม						
3. ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย						
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขอนามัยในงาน						
5. พัฒนาและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการบริการใหม่						
6. มีจิตอาสา หรือใจรักการบริการ						
7. ขยันและอดทน						
8. มีคุณลักษณะความเป็นไทย เช่น การไหว้ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นต้น						
9. อื่น ๆ						
สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)						
1. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์						
2. ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป						
3. ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป						
4. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์						
5. ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า						
6. ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน						
7. บริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ						
8. สนทนาภาษาอังกฤษในระดับงานปฏิบัติเบื้องต้นได้						



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



สวทช.
NSTDA



แบบสอบถามสำหรับผู้เรียนและศิษย์เก่า

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามผู้เรียน และศิษย์เก่าด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2. ด้านการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ที่เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ที่ตรงกับข้อมูลปัจจุบันของสถานศึกษามากที่สุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

คณะผู้วิจัย

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิทยาลัย.....

กำลังศึกษาระดับชั้น () ปวช. ชั้นปีที่ 2 หรือ ปีที่ 3 สาขาวิชา.....

() ปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา.....

() ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับสถานะความพร้อมในปัจจุบัน		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
1. ด้านการบริหารทั่วไป				
1.1	สร้างความเข้าใจให้กับผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาในการเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
1.2	จำนวนนักเรียนสาขาการท่องเที่ยวและบริการที่รับเข้าเรียนในแต่ละปีมีความเหมาะสมกับความพร้อม/ความสามารถของสถานศึกษาในการจัดการเรียนการสอน			
1.3	มีการกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเข้าเรียนเกี่ยวกับความรู้และทักษะพื้นฐานในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เช่น มีใจรักบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
1.4	มีการประชาสัมพันธ์การเปิดสอนหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการที่หลากหลาย			
1.5	วิธีการคัดเลือกนักเรียน นักศึกษาการท่องเที่ยวและบริการเข้าเรียนโดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีความสนใจและสามารถแยกแยะผู้เรียนที่มีความถนัดหรือความชอบ			
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
2.1	สถานศึกษามีความพร้อมในด้านการคมนาคม สาธารณูปโภค และอาคารสถานที่และพื้นที่ใช้สอยมีความเหมาะสม			
2.2	ห้องบรรยายสาขาวิชามีความเหมาะสม			
2.3	ห้องปฏิบัติการสาขาวิชามีความเหมาะสม			
2.4	ครูภัณฑ์การศึกษาตามความเหมาะสมกับสาขาวิชา			
2.5	มีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่กระตุ้นการเรียนรู้			
2.6	มีหนังสือเรียน คู่มือครู และเอกสารประกอบการเรียนการสอน/การค้นคว้า			

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับสถานะความพร้อมในปัจจุบัน		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)				
2.7	ห้องปฏิบัติการทางภาษามีความเหมาะสม			
2.8	ห้องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต/สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) และวัสดุอุปกรณ์/ห้องโสตทัศนูปกรณ์			
2.9	มีแหล่งเรียนรู้ หรือเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน			
2.10	ห้องสมุดมีความเหมาะสม			
3. ด้านผู้เรียน				
3.1	มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
3.2	มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
3.3	มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการอย่างน้อย 3 ช่องทาง			
3.4	มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
3.5	การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์			
3.6	การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ใน
จังหวัดกระบี่และพังงา

1. ด้านการบริหารทั่วไป

.....
.....
.....
.....
.....

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....
.....
.....
.....
.....

3. ด้านผู้เรียน

.....
.....
.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักและทักษะ
วิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 12- 15 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 12- 15 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 12- 15 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 16- 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 16- 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 16- 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ
ระหว่างวันที่ 16- 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ
ระหว่างวันที่ 16- 20 ตุลาคม 2559



การประชุมเพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์
เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ วันที่ 25 - 26 ตุลาคม 2559



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย และภาพประกอบ
การประชุมกลุ่มย่อย “การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา”

รายชื่อผู้บริหาร และครูประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
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.	นางสาวณิชาภา	ประดิษฐสาร	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
9.	นางสาวอัชชีษา	เขมะชัยเวช	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
10.	นายสุเทพ	ยงยุทธ์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
11.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
12.	นางสาวรุ่งฉัตร	บุญถ้วน	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
13.	นางสาวณัฐรีนีย์	พรหมรักษ์	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
14.	นางสาวพริมรตา	จารุกิตต์กุล	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
15.	นางสาวขวัญชนก	พีชผล	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
16.	นายสกุลศักดิ์	มิตรวงศ์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพท่ายเหมือง
17.	นายจิรเดช	ส่องแสง	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพท่ายเหมือง
18.	นางนริศรา	สงวนคำ	ครู	วิทยาลัยการอาชีพท่ายเหมือง
19.	นายฉัตรชัย	จ้างมีศิลป์	ครู	วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
20.	นายจรูญ	ชูสังข์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
21.	นายประสิทธิ์	ยวดยาน	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
22.	นางสาวอรรรณ	เพชรเล็ก	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
23.	นางสาวกาญจนา	โอบทอง	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
24.	นางสาวพัชรี	อ่อนทอง	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
25.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรง	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
26.	นายไรฮ่าน	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	ชั้นแก้ว	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
32.	นายกษิติภูมิ	คำศรี	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
33.	นางสาวสุวรรณา	จงใจ	ครู	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
34.	นางสาวมนต์จันทร์	ตี๋กุล	ครู	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
35.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
36.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
37.	นางรุ่งทิวา	สลากัน	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
38.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิง	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์
39.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรหอม	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว

รายชื่อสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว
ประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายสุคนธ์	หนูช่วย	นายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.กระบี่
2.	นางรัชนี	ขาวขำ	เลขานายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.กระบี่
3.	นายพิสิษฐ์	เส็งกิ่ง	นายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.พังงา
4.	นางสาวจุฬารณณ์	จิตโสภณา	ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	จ.พังงา
5.	นางทิวา	ร่มรื่น	ผู้สื่อข่าว	ผู้สื่อข่าวอิสระ
6.	นางสาวระเบียบ	อัคระรัง	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	อ่าวนางจีอาร์ทัวร์
11.	นางสาววรรณภา	ชัยเพชร	พนักงานขายพนักงานขายAo -nang winner Travel	
12.	นางสาวยุวันดา	มาลาวยัจฉรินทร์	พนักงานขายMemory place& Tour	
13.	นางสาวอัญชณา	ชูอักษร	พนักงานฝ่ายขายและบัญชี	บ้านนัสรีน
14.	นางสาวสิริยา	ย่านขาว	พนักงานฝ่ายบัญชี	โชคธาราทัวร์
15.	นางสาวสุภาวดี	คารากัย	พนักงานออฟฟิต	RukKrabi Tour
16.	นางสาวกิตาร์	สาชัย	พนักงานขาย	บริษัท gr รุ่งตะวัน
17.	นางสาวชลเชิล	มะหลี	พนักงานต้อนรับ	บริษัทไอซ์ทราเวล
18.	นางสาวภัทชีญา	แดงแก้ว	รีเซพชั่น Phuket Trickeyr Museum	
19.	นางสาวสุนันทา	ศิริพรประสิทธิ์	ผู้จัดการPhuket Blue Travel	
20.	นางสาวสุนีย์	ย่องบุตร	ผู้จัดการอารีย์ซีฟู้ด แอนด์ บ่อท่อซีแคนู	
21.	นายไกรศักดิ์	แอทดินน	ผู้ช่วยผู้จัดการ7 HEAVEN WATER PAEK	
22.	นางกาญจนา	เสตรักษ์	พนักงานขาย	Krabi Creation
23.	นางสาวกิตติธรา	สายดำ	พนักงานขายKrabi Freedom Travel and Tour	

รายชื่อสถานประกอบการด้านการโรงแรม
ประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายดิเรก	ปรางแก้ว	กรรมการสมาคม สมาคม	โรงแรมจังหวัดกระบี่
2.	นางสาวโสภิตา	จายพรหม	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมอวานาบางคิลิพีบีช 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	โรงแรมดีวานาพลาซ่าอวานาง
7.	นางสาวคนันสนันท์	ทองมา	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอบรม	โรงแรมกระบี่รีสอร์ท
8.	นายพันธ์ศักดิ์	เลียวฟุง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น
9.	นางสาวพรสวรรค์	. บุชรา	Human Re sourcos Manager	โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น
10.	นางสาวปิยนุช	เกาะกลาง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมกระบี่ฟร้อน เบย์ รีสอร์ท
11.	นางสาวนัฏฐภา	กลีคุณ	รองผู้บริหาร	โรงแรมลันดาพาวิลเลียนรีสอร์ท
12.	นางสาวสุวารี	หัตสนีย์	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมภูธาราลันตารีสอร์ท
13.	นางสาวปริญญากร	นพพิสกุล	Hr Office	โรงแรมอัญญา วิทท์แบก บีช
14.	นางสาวสุชาวดี	วงรักษา	GSA	โรงแรมบีชเทอเรส
15.	นางสาวสุภัทราวดี	กัมบัวทอง	รีเซพชั่น	โรงแรมไทยไฮเต็ลกระบี่
16.	นางอามิน	กะหม๊ะ	รีเซพชั่น	Ao -nang Grand Inn
17.	นายภคธร	ศิลป์สวัสดิ์	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมบ่อแสนวิลล่า แอนด์ สปา
18.	นางสาวณัฐญา	แก้วสุใส	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมเวียงทองกระบี่
19.	นางสาวนัฏสิมา	เหวดี	พนักงานแคชเชียร์	โรงแรมกระบี่ไทยวิลเลจรีสอร์ท
20.	นางสาวอัญชญา	. ชูอักษร	พนักงานฝ่ายขายและ บัญชี	บ้านนัสรีน
21.	นางสาวอชิชา	อาปลอด	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมRC guest house
22.	นางสาวจิรนนท์	แสงสุวรรณ	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมเดอะกรีนเนอร์รี่
23.	นางสาวธิติกานต์	บุญสนิท	รีเซพชั่น	โรงแรมกระบี่ริเวอร์วิว
24.	นางสาวสุเพลินทิพย์	ศรีอ่อน	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้า	โรงแรมกระบี่ลาพลาญารีสอร์ท

- | | | | |
|-----------------|----------|----------------------------------|----------------------------|
| 25. นางวรรณพร | พิลละไสย | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล | เดอะแซนด์ เขาหลัก กะตะธานี |
| 26. นางสาวมณฑา | เสนคุ้ม | รีเซพชั่น | The leaf Ocean Side |
| 27. นางสาวอมโหม | โคตน้อย | พนักงานต้อนรับ | Phuket Island Hopper |
| 28. นางสาวสุณี | โอหารส | ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ
ส่วนหน้า | AnyaweeAonang bay |

ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาคผนวก ง

ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเปิดสอนสาขาการโรงแรม
และสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา



ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเปิดสอนสาขาการโรงแรม
และสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา



ภาคผนวก จ

ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย เพื่อสรุปผล
และวางแผนการดำเนินงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

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



ภาคผนวก ฉ

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมการนำผลการวิจัยไปใช้
ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)สาขา
เทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์

รายชื่อผู้ร่วมประชุมการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง.(ปวส.)สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยว

ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์

วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560

ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

- | | | | |
|-----|----------------|-------------------|--|
| 1. | นายเข้มทัต | สุคนธ์สิงห์ | สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ด้านการศึกษา |
| 2. | รศ.ดร.สมชาย | จันทร์ชานา | มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี |
| 3. | นายพงษ์เดช | ศรีวิจิตรประดิษฐ์ | รองประธานกรรมการบริหารสถาบันเสริมสร้าง
ขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย |
| 4. | นายรุ่งโรจน์ | สีเหลืองสวัสดิ์ | โรงแรมหัวหิน แกรนด์ แอนด์ พลาซ่า
นายกสมาคมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย |
| 5. | คุณอรธการ | ตฤณารังสี | ตัวแทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย |
| 6. | นายพิสิฐ | ลิ้มลือชา | นายกสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป |
| 7. | นางพจมาน | ภาชวิธน์ | ตัวแทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย |
| 8. | น.ส.โสภิตา | ลิ้มวัฒนาพันธ์ | ศึกษานิเทศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา |
| 9. | นางกัญญาฉินทร์ | บุรพชนก | ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเจดับบลิว เมอริออท |
| 10. | นางวัลภา | อยู่ทอง | หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา |
| 11. | นายเรืองแสง | ห้ำสกุล | ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี |
| 12. | นายนิติ | นาชิต | ผู้อำนวยการวิทยาลัยจุฬารักษ์ (ลาดขวาง) |
| 13. | นางสาววิภาดา | ตระกูลโต | สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ |
| 14. | นายโชคอนันต์ | รักษากักดี | สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ |

- | | | |
|-----|-------------------------------------|-----------------------------|
| 15. | ผศ.รท (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 16. | นางสาวณัฐริณีย์ พรหมรักษ์ | วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 17. | นายณัฐวุฒิ เพ็ชรประสม | วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 18. | นางสาวพริมรตา จารุกิตต์กุล | วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 19. | นางสาวอัจฉรา รัตนา | วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 20. | นางสาวดรุณี . ณ รังสี | วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 21. | นางสาวประทีน เลียนจำรูญ | วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 22. | นางปวีณกร แป้นกลัด | วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ |
| 23. | นางรุ่งทิวา สลากัน | วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ |
| 24. | นางสาวสิริลักษณ์ ศรีธิธง | วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิษฐ์ |
| 25. | นางสาวพัชรินทร์ อักษรพอม | วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว |
| 26. | นายเทอดศักดิ์ นิสังกาศ | วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม |
| 27. | นางปทุมมาศ รักษ์วงศ์ | วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม |

ภาพประกอบ คณะผู้วิจัย เข้าร่วมประชุม โดยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัย

เทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์

วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560

ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบ คณะผู้วิจัย เข้าร่วมประชุม โดยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัย

เทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์

วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560

ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมแนวทางการเพิ่มขีด
ความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับ
ภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา

**รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา**

วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา

- | | | | |
|-----|--|--------------|---|
| 1. | ดร.ปัทมาวดี | โพชนุกูล | รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงมนุษยศาสตร์
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย |
| 2. | ผศ.สุภาวดี | โพธิยะราช | รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย |
| 3. | นางศรีวิการ์ | เมฆวัชชัยกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ฝ่ายการ
ต่างประเทศ) |
| 4. | นางเจตฤดี | ชินเวโรจน์ | ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา |
| 5. | นายพิสิษฐ์ | เส็งกิ่ง | นายกสมาคมมัคคุเทศก์ จ.พังงา |
| 6. | นางกัญญ์ชิสสา | สุจิตรกุล | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬา จ.พังงา |
| 7. | นายอโนทัย | งานดี | นายกสมาคมผู้สื่อข่าว จ.พังงา |
| 8. | นายพลเอก | มายะการ | กรรมการผู้จัดการโรงแรมเอราวัณพังงา |
| 9. | นางสาวกัญญาภัก | บุญแก้ว | มูลนิธิ ซิลเดิร์นส์ เวิลด์ 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 | เสนคุ้ม | รีเซพชั่น The leaf Ocean Side by katithaini |

19.	นางวรรณพร	พิลละไสย	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	ต้นทราววัฒนพันธ์	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	เก่งคำ	ครู วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
36.	นางยุพิน	ยี่สุน	ครู วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
37.	นายประสิทธิ์	ยวดยาน	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
38.	นางสาวอรวรรณ	เพชรเล็ก	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
39.	นางสาวกานดา	โบบทอง	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
40.	นางสาวพัชรี	อ่อนทอง	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
41.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรก	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
42.	นายศิริพงษ์	ประสมกิจ	ครู วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
43.	นางพรทิพย์	เจริญสุข	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
44.	นางสุวรรณมา	จงใจ	ครู วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
45.	นางสาวมนต์จันทร์	ตุ้กุล	ครู วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
46.	นางเมธาวี	วงศ์ไวจโรจน์	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต
47.	นางจรรยา	เอียบสกุล	ครู วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต
48.	นายเรืองแสง	ห้าสกุล	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
49.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรหอม	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพบ้านแฝ้ว
50.	นางสมพิศ	โยมา	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช

- | | | |
|----------------------|----------|--|
| 51. นางประทุมมาศ | รักวงษ์ | ครู วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม |
| 52. นางปวีณกร | แป้นกลัด | ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ |
| 53. นางรุ่งทิวา | สลากัน | ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ |
| 54. นางสาวสิริลักษณ์ | ศรีธิรง | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ |

ภาพประกอบการประชุมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา

วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา



ภาพประกอบการประชุมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา



ภาคผนวก ซ

ภาพประกอบการประชุมคณะกรรมการด้านหลักสูตรอาชีวศึกษาและ
มาตรฐานคุณภาพอาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรีเทคโนโลยี
บัณฑิต สายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว

ภาพประกอบการประชุมคณะกรรมการด้านหลักสูตรอาชีวศึกษาและมาตรฐานคุณภาพ
อาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิต สายปฏิบัติการ สาขาวิชาการ
โรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว

วันที่ 21 สิงหาคม 2560

ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาคผนวก ฅ

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมนำเสนอสรุปผลการวิจัย
โครงการ “การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
และบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

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	อดีตนายกสมาคมผู้ประกอบการค้าปลีกอาหารและเครื่องดื่ม
7.	ดร.อดิษฐ์	ชัยรัตนานนท์	รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
8.	ผศ.ดร.ดวงพร	อ่อนหวาน	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
9.	อาจารย์กาญจนา	สมมิตร	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
10.	ดร.สุพัตรา	พรหมพิชัย	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
11.	อาจารย์สมเดช	วงศ์ชัยพาณิชย์	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
12.	ดร.สวิษฐา	ศุภอุดมฤกษ์ธีร์รัตน์	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชาชีพ
13.	ผศ.ดร.อรรธิกา	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	สุวรรณปากแพรก	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
22. นายไพฑูรย์	ตัมพานนท์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิษฐ์
23. นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
24. นางปวีณกร	แป้นกลัด	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
25. นางรุ่งทิวา	สลากัน	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
26. นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิธง	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิษฐ์
27. นางสาวพัชรินทร์	อักษรพอม	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว

ภาพประกอบการประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
 “การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการ
 ทำงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

วันที่ 4 กันยายน 2560

ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบการประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการ
จ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

วันที่ 4 กันยายน 2560

ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



สัญญาเลขที่ RDG5950122

โครงการ การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

The Core Competency Development of Staffs in Tourism and Services in Vocational
Education in Krabi and Phang-nga Provinces

โครงการวิจัยย่อยที่ 2

Output		ในกรณีล่าช้า (ผลสำเร็จไม่ถึง 100%) ให้ท่านระบุสาเหตุ และการแก้ไขที่ท่านดำเนินการ
กิจกรรมในข้อเสนอโครงการ/ หรือ จากการปรับเปลี่ยน	ผลสำเร็จ (%)	
1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก ทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA	100%	-
2. ได้ตัวชี้วัดด้านของขีดความสามารถหลัก บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตาม กรอบ MRA	100%	-
3. ได้เครื่องมือและเกณฑ์ประเมินความพร้อม ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่ และพังงา จำนวน 2 ชุดประกอบด้วย 3.1 เครื่องมือและเกณฑ์ประเมินสำหรับ ผู้บริหารและครู 3.2 เครื่องมือและเกณฑ์ประเมินสำหรับ นักเรียนนักศึกษา และศิษย์เก่า	10%	-
4. ศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาในสังกัด อาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถ หลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและ บริการ	20%	-
5. ได้หลักสูตรการพัฒนาขีดความสามารถหลัก ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการของ สถานศึกษาอาชีวศึกษา	100%	

Output		ในกรณีล่าช้า (ผลสำเร็จไม่ถึง 100%) ให้ท่านระบุสาเหตุ และการแก้ไขที่ท่านดำเนินการ
กิจกรรมในข้อเสนอโครงการ/ หรือ จากการปรับแผน	ผลสำเร็จ (%)	
6. ได้แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถหลัก ของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA และความพร้อมของ สถานศึกษาอาชีวศึกษา	100%	
7. สรุปผลและเขียนรายงานวิจัย	100%	-



ลงนาม.....(หัวหน้าโครงการวิจัยผู้รับทุน)

วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2561

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ - นามสกุล	นางสาวประทีน เลี่ยนจำรุงญ
ตำแหน่งปัจจุบัน	ครูชำนาญการพิเศษ หัวหน้าโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์ วิทยาลัยเทคนิคพังงา
หน่วยงาน/ที่อยู่	วิทยาลัยเทคนิคพังงา 326 ถนนเพชรเกษม ตำบลท้ายช้าง อำเภอเมือง จังหวัดพังงา 82000 หมายเลขโทรศัพท์ 076-412077 หมายเลขโทรสาร 076-412075 e-mail : pratinlain63@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก	ปร.ด.(บริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษา) แชนงวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ปริญญาโท	พบ.ม.ทางรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA)
ปริญญาตรี	ธุรกิจศึกษา (การตลาด), บธ.บ.(การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติคณะผู้วิจัย

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอรพิน ดวงแก้ว
ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้อำนวยการวิทยาลัย
หน่วยงาน/ที่อยู่ วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย
326 ถนนเพชรเกษม ตำบลท่าสาย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000
หมายเลขโทรศัพท์ 081-6030908
หมายเลขโทรศัพท์ 053-774589
E-mail : orapin.doung@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก ปร.ด.(บริหารอาชีพและเทคนิคศึกษา) แขนงวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชื่อ - นามสกุล ศศ.รท. (หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล
ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
หน่วยงาน/ที่อยู่ คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาธุรกิจการโรงแรม มหาวิทยาลัยศิลปากร
1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120
หมายเลขโทรศัพท์ 081-8987736
หมายเลขโทรสาร -
e-mail : keadsiri.j@gmail.com

ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก Ph.D พัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่
ปริญญาโท เทคโนโลยีชีวภาพ Nation University San Diego, USA
ปริญญาตรี วศ.บ. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง