

## บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ                      นางเจตฤดี ชินเวโรจน์  
Email    chinvaroj@hotmail.com  
ระยะเวลาดำเนินการ                      1 กรกฎาคม2559– 31 สิงหาคม2560

การศึกษาในแผนงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาศึกษาการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา และนำเสนอแนวทางใน **การบริหารจัดการหลักสูตร** เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาแผนงานวิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้เสียเพื่อตรวจสอบข้อมูลและร่วมกำหนดทิศทางในการพัฒนา

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาที่มีความต้องการรับบุคลากรใหม่มากที่สุด โดยคุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการมากที่สุดนั้นเกี่ยวข้องกับทักษะและความสามารถในการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นผู้ที่มีความรู้และต้องการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่พบคือ พนักงานรุ่นใหม่ไม่มีความอดทน สำหรับการคัดเลือกผู้บริหารระดับกลางจะเลือกจากประสบการณ์และความสามารถเป็นหลัก โดยงานวิจัยนี้ดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผลการวิจัยพบว่า จิตสำนึกในการให้บริการ การบริการแบบไทย และการใส่ใจกับสุขลักษณะและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เป็นขีดความสามารถหลักที่สำคัญของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งในมุมมองของครูผู้สอน ศิษย์เก่าและผู้เรียนพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมค่อนข้างมาก เช่นเดียวกับกับทักษะวิชาชีพที่มีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน และสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากเช่นเดียวกัน

โดยแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาเกี่ยวข้องกับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างการรับรู้และเข้าใจให้กับผู้บริหารเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการที่ชัดเจน และด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการพัฒนาด้านการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ

## Abstract

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

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

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