

## บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ อาจารย์ ดร. สมจินตนา คุ่มภัย  
Email ksomjint@wu.ac.th  
ระยะเวลาดำเนินการ 1 ตุลาคม 2559 – 31 ธันวาคม 2561

การศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา (2) เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับภาวะการจ้างงาน และความต้องการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยอาศัยระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ระหว่างวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์ (Interview) และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ผู้ประกอบการ ผู้บริหารรวมทั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณจากธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา ประกอบด้วยธุรกิจโรงแรม/ที่พัก ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจร้านอาหารด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Sampling) ด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลได้รวมทั้งสิ้น 303 ตัวอย่าง โดยจำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจโรงแรม/ที่พัก 278 ตัวอย่าง ธุรกิจนำเที่ยว 21 แห่ง ธุรกิจร้านอาหาร 2 แห่ง และธุรกิจขนส่ง 2 แห่ง

ผลการวิจัยพบว่า (1) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีความต้องการแรงงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่พัก/โรงแรม ซึ่งตำแหน่งของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาที่สถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่และพังงาต้องการมากที่สุด ได้แก่ พนักงานบริการ ส่วนบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีที่สถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่และพังงาต้องการมาก คือ พนักงานระดับผู้บริหาร (2) ผู้ประกอบการต้องการให้พนักงานระดับปริญญาตรีที่มีคุณลักษณะที่สูงกว่าพนักงานระดับอาชีวศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งคุณลักษณะพนักงานที่ผู้ประกอบการต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทักษะ (Skills) ประกอบด้วย การสื่อสารภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ความสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานได้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถ (Abilities) ได้แก่ การให้บริการลูกค้า การทำงานเป็นทีม การปฏิบัติงานอย่างถูกสุขอนามัย และการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย คุณลักษณะอื่น ๆ (Others) ประกอบด้วย ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความซื่อสัตย์ ความขยัน อดทน ความตรงต่อเวลา ความมีระเบียบวินัย การบริหารเวลา ความมีจิตสาธารณะ ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ความเชื่อมั่นในตนเอง การควบคุมอารมณ์ ความมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และ ความมีทัศนคติทางบวกต่องาน และการจัดการ (Management) ได้แก่ การวางแผน การประสานงาน ภาวะผู้นำ ความมั่นใจ กล้าแสดงออก และการตัดสินใจซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลหรือบุคลิกภาพของพนักงานมากที่สุด การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับภาวะการจ้างงาน และความต้องการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น จำนวน 8 หลักสูตร ระยะเวลา

ฝึกอบรม 14 วัน เพื่อพัฒนาสมรรถนะพนักงานธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว ได้แก่ การให้บริการอย่างเป็นเลิศ การพัฒนาบุคลิกภาพ การบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการตัดสินใจการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ เทคโนโลยีดิจิทัลในงานโรงแรม การสร้างทีมงานสู่ความสำเร็จ และการพัฒนาทักษะการบริหาร โดยมีกระบวนการฝึกอบรมควรประกอบด้วย การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ค้นหาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน กำหนดเนื้อหาและวิธีการเรียนรู้ และการประเมินผลการฝึกอบรม

## Abstract

**Head of Project** Somjintana Koompai  
**Email** ksomjint@wu.ac.th  
**Duration** 1 October 2016– 31 December 2018

This research aims (1) to study the employment situation, (2) to study demand for labor and labor's characteristics desired by entrepreneurs in the tourism and service industry in Krabi and Phang Nga. And (3) to propose a human resource development course consistent with employment situation. Mixed methodology is used in qualitative research through interviews and focus groups: entrepreneurs, managers, and human resources staff. And quantitative research method was collected data from tourism business companies in Krabi and Phang Nga, total of 303 samples: 278 hotels, 21 tour businesses, 2 restaurants and 2 transport businesses.

The findings of the study are as follows: (1) Tourism industry in Krabi and Phang Nga demands employees, especially the hotel / hotel business. They need employees who graduated from the Vocational Schools the most. (2) The entrepreneurs need the employees who got bachelor degrees than the vocational students. (the statistical significance of 0.05). Desired labors' skills are Thai and English communication, ability to use information technology. Labor should have service mind, ability to work as a team, and ability to adopt safe and hygienic practices. In addition, planning, co-ordination and decision making are advantageous management skills. Other advisable characteristics includes responsibility, honesty, patience, punctuality, self – confidence, emotional control, and ethics.

This study proposes a 14-day training with 9 desired courses for worker in tourism and service industry. The courses are (1) service excellence (2) personality development (3) effective time management (4) effective communication (5) decision-making techniques (6) worker's performance standards (7) digital technology in hotel business (8) team building and (9) management skills development. The training process should include: defining training courses and training objectives, identifying the training needs of employees, determining the content and method of learning and lastly, training evaluation.