

บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ

ดร. ปวีณกร แป้นกลัด

Email

panklad@hotmail.com

ระยะเวลาดำเนินการ

1 กรกฎาคม 2559 – 31 สิงหาคม 2560

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และ 3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ดังนี้ สัมภาษณ์ตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ และสัมภาษณ์เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งงานต่าง ๆ กับผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมของผู้ประกอบการด้านโรงแรม จำนวน 15 แห่ง และผู้จัดการบริษัทนำเที่ยว จำนวน 15 แห่ง ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้านความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการกับครูและผู้บริหารของสถานศึกษาอาชีวศึกษา และศิษย์เก่า จำนวน 718 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ ของผู้ทรงคุณวุฒินักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน และสังเกตอย่างมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากร สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่แผนกธุรกิจท่องเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่งงาน รวม 32 ตำแหน่งงาน พบว่าในแต่ละแผนกมีลำดับทักษะวิชาชีพที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุดในแต่ละแผนกที่แตกต่างกันตามลักษณะและสมรรถนะของงาน ส่วนผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า ความพร้อมด้านวิชาการของโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพร้อมด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความพร้อมด้านผู้เรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา พบว่ามี 4 แนวทางหลักคือ แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์ แนวทางการพัฒนาด้านวิชาการ แนวทางการพัฒนา

ด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ และแนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน ซึ่งรายละเอียดแต่ละแนวทางสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและบริหารจัดการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพได้ในส่วนของอาชีวศึกษาได้ต่อไป

Abstract

Head of Project Paveenkorn Panklad
Email panklad@hotmail.com
Duration 1 July 2016 – 31 August 2017

The objectives of this research were 1) to study the professional skills of tourism and service personnel in Krabi and Phang Nga provinces 2) to study the readiness of vocational institutions to develop their professional skills in tourism and service areas, and 3) to establish guidelines for the development of professional skills of tourism and service.

The approach of this research was a mixed methods of the qualitative and quantitative research. It synthesizes the professional skills indicators of tourism and services personnel under the Mutual Recognition Arrangements (MRA) framework. It involves collecting primary and secondary data and interviewing 15 Human Resource Managers and Heads of Human Resource Departments as well as 15 managers of travel agencies in Phuket, Krabi and Phang Nga provinces for competencies needed.

The quantitative data on the readiness of vocational institutions to develop the professional skills of tourism and services personnel was collected from 718 respondents who were teachers, administrators and alumni of vocational institutions. Furthermore, the research collects qualitative data from 30 experts in the academic field and experienced travel and services staffs by using in-depth interviews and focus groups.

The research finding indicates that professional skills of hotel program comprise 4 departments: Reception, Housekeeping, Food and Food & Beverage with 23 positions. Professional skills of tourism program comprise 2 departments: Travel Management and Tourism Management with 9 positions. Each department has its own hierarchy of professional skills that the administrators need depending on the nature and performance of the jobs.

The finding of the readiness of vocational institutions towards the professional skills development of tourism and services personnel shows that the level of overall academic readiness is very high, the level of cooperation with the establishment is very high and the level of overall students' readiness is high.

The developmental approach of professional skills of tourism and services personnel in vocational institutions in Krabi and Phang Nga provinces is in four main areas : 1) Teacher Development Guidelines 2) Academic Development Guidelines 3) Cooperation of Establishment Development Guidelines and 4) Learner Development Guidelines. Each of the guideline can be used as a guideline for curriculum development and effective management of education in vocational institutions.