



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 2 รูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน
ในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ
ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา แผนกแม่บ้าน

โดย

นางสาวศรัณย์ธร บุญพิทักษ์ และคณะ

มกราคม 2560

บทสรุปผู้บริหาร

ชื่อเรื่อง	:	รูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษาแผนกแม่บ้าน
ผู้วิจัย	:	นางสาวศรัณย์ธร บุญพิทักษ์, ผศ.ดร.สุตสันต์ สุทธิพิศาล, นางภิญญาพัชญ์ มุณีแก้ว และนางสาวจันทร์เมธธา ศรีรักษา
ปีที่ตีพิมพ์	:	2559
แหล่งทุน	:	สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

สถาบันการศึกษาได้มีการเชื่อมโยงโลกการศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเข้าด้วยกัน ทำให้ประเทศมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ ซึ่งโครงสร้างความร่วมมือหลักประกอบด้วย สถานศึกษา สถานประกอบการ องค์กรวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอน การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) ประกอบด้วย ระบบทวิภาคี (DVT) ระบบสหกิจศึกษา (Cooperative) ระบบฝึกงาน (Apprentice) และระบบการฝึกหัด (Internship) นอกจากนี้ ผลจากการวิจัย พบว่า ในการบริหารจัดการการศึกษาแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) ในระดับอุดมศึกษาของไทยให้ประสบความสำเร็จนั้น มีปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ (CSFs: Critical Success Factors) ทั้งสิ้น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านสถานประกอบการ และด้านการบริหารการเงิน และเมื่อได้ นำมาใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในการทำให้เกิดผล (Implementation Level) ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย อันได้แก่ ภาคการศึกษา ภาคผู้ประกอบการ และภาคสมาคมวิชาชีพ โดยศึกษาครอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินงานทุกด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดเตรียม/พัฒนาบุคลากรการศึกษา ผู้เรียน การวัดและประเมินผล และการเตรียมสถานประกอบการ โดยทดลองใช้กับโครงการนำร่องใน อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมโรงแรม ได้ทดลองเพียง 1 สมรรถนะ เพื่อใช้เป็นต้นแบบการจัดการศึกษาแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) (ปานเพชร : 2553-2554)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการพัฒนา รูปแบบการจัดการการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพของประเทศไทย และระบบการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาอย่างมีมาตรฐานสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา พร้อมทั้งให้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะในวิชาชีพสาขาวิชาการโรงแรมของแผนกแม่บ้าน เพื่อให้ได้รูปแบบการเรียนการสอนสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการที่เชื่อมโยงกับการ

ทำงานได้จริง และอีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวิชาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนามาตรฐานในกระบวนการสอนของอาจารย์ให้มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ คือ 1.) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน 2.) เพื่อพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ 3.) เพื่อนำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกแม่บ้าน กับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและผู้ประกอบการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย กำหนดพื้นที่วิจัยได้แก่สถานประกอบการประเภทโรงแรม ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อความสะดวกในการติดตามและเก็บข้อมูล

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านในปัจจุบัน และพัฒนาออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) สำหรับสถานศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ เพื่อทดลองใช้และประเมินผล เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และสถานประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนและกระบวนการเริ่มจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของไทย ซึ่งมีรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ การศึกษาแบบสหกิจศึกษาสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา และการฝึกงานที่จัดโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ มาเป็นแนวทางการวิจัย พร้อมกับศึกษาระเบียบต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) เนื่องจากเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือด้านการท่องเที่ยวได้อย่างเสรีที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558

2. นำแนวทางการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการได้ใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยมีรูปแบบที่สอดคล้องกับกรอบการศึกษาและ MRA on Tourism Professionals โดยนักวิจัยได้ออกแบบและพัฒนาคู่มือสำหรับ แผนกแม่บ้าน ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในสายงานของแผนกดังกล่าว ซึ่งมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในงานของแผนกนั้นเป็นอย่างดี และผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการดำเนินการออกแบบพัฒนาคู่มือและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือที่พัฒนาขึ้น ให้ตรงกับความต้องการของทุกภาคส่วน ทั้งนี้คู่มือที่

จัดทำขึ้นได้แบ่งออกเป็น 3 เล่มย่อยๆ ได้แก่ คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษาหรือผู้สอน คู่มือสำหรับผู้เรียน และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

3. ประสานงานไปยังหน่วยงานการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยแผนกแม่บ้าน ให้ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างต้นสังกัดของหัวหน้าโครงการ กับผู้บริหารสถาบันการศึกษาดังกล่าว เพื่อดำเนินการโครงการศึกษาวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน

4. ประสานงานไปยังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้าน ที่มีความพร้อมและให้ความร่วมมือสามารถส่งนักศึกษาไปศึกษาตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และสามารถจัดกระบวนการเรียนตามคู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อทดลองใช้รวมถึงให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้คู่มือดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทั้งในด้านเนื้อหาและการประเมินผลการศึกษาในคู่มือโดยทั้งนี้ได้จัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันที่ดำเนินการวิจัย สถาบันที่ถูกกำหนดให้ส่งผู้เรียนและสถานประกอบการ

5. คัดเลือกผู้เรียนที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการตามแผนที่วางไว้

6. คัดเลือกสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ

7. ติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการตามคู่มือ และการติดตามประเมินผลการใช้คู่มือของผู้เรียนและผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาที่ส่งผู้เรียนไปเรียนยังสถานประกอบการ โดยมีการประเมินจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นระยะๆ

8. นำผลการประเมินและติดตามมาวิเคราะห์และสังเคราะห์การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และคู่มือที่จัดทำขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาพร้อมจัดทำคู่มือการบริหารจัดการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อให้หน่วยงานส่วนต่างๆ ได้แก่ สถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทสรุปจากแผนการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยขั้นตอนแรกเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นคู่มือ หลังจากนั้นจึงเป็นขั้นตอนในการปรับใช้ ทั้งจากสถานประกอบการและผู้เรียน และเป็นการติดตามและประเมินผล จนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่นำผลการประเมินนำมาปรับปรุงและพัฒนาคู่มือตามลำดับ ทั้งนี้จากการวางแผนการดำเนินงานวิจัยดังกล่าวมีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

1. พบว่าผลของคู่มือที่ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประกอบการและผู้เรียน กำหนดตำแหน่งงานของสถานประกอบการยังคงเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มิได้ครอบคลุมระดับงานที่สูงขึ้นไป เป็นประโยชน์เฉพาะพนักงานปฏิบัติการพื้นฐาน ไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่ง นับเป็นการวางรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบการผลิตบุคลากรด้านการโรงแรมนับแต่ต้นทางการผลิต

2. นำแนวทางการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและสถานประกอบการ เพื่อใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยมีรูปแบบเนื้อหาสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานจริง ที่ขาดความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในหลายๆ ด้าน เช่น ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล การใช้คำศัพท์วิชาการที่ยากต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ผลลัพธ์เชิงประจักษ์เช่นแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของโลกทฤษฎีและโลกแห่งการปฏิบัติงานจริง

3. การเลือกกลุ่มโรงแรมที่เป็นสถานประกอบการทั่วไป สร้างความเข้าใจระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์พร้อมทั้งรับทราบสถานการณ์ปัจจุบันของการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะท้อนการนำไปใช้ได้จริง และลักษณะบริการที่เป็นสากลทั่วไป ความแตกต่างของประเภทธุรกิจบริการ ขนาดของธุรกิจ ระดับการให้บริการ อาจจะเหมาะสมหรือใช้ประโยชน์ได้เฉพาะกลุ่ม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. หากมีการปรับปรุงคู่มือฯ ควรจัดสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ พร้อมทั้งรับทราบสถานการณ์ปัจจุบันของการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) รวมถึงรับฟังความต้องการใช้คู่มือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะท้อนการนำไปใช้ได้จริงมากที่สุด

2. การเลือกกลุ่มโรงแรมต้นแบบในคู่มือฯ ควรมีลักษณะสถานประกอบการที่แฟกแฟกที่เป็นสากลทั่วไป และมีความสอดคล้องกับสถานประกอบการที่เป็นผู้ประเมินเพื่อให้มีบริบทการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ความแตกต่างของประเภทธุรกิจบริการ ขนาดของธุรกิจ ระดับการให้บริการ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้คู่มือฯ อาจเหมาะสมหรือใช้ประโยชน์ได้เฉพาะกลุ่ม การแบ่งกลุ่มตลาดที่ชัดเจน (Market segmentation) หรือการเน้นการใช้ประโยชน์ของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะส่งผลให้คู่มือใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นที่ยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงานในวงกว้างยิ่งขึ้น

3. ระเบียบวิธีวิจัยควรมีการพัฒนาเพื่อให้ได้ผลวิจัยเชิงประจักษ์เพิ่มขึ้น เช่น การเลือกกลุ่มตัวอย่างในส่วนผู้เรียน ควรเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันแต่ทำการประเมินวัดความรู้และทักษะก่อนและหลังการใช้คู่มือฯ หรือการเปรียบเทียบสองกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติงานสหกิจ โดยกลุ่มหนึ่งฝึกปฏิบัติงานแบบไม่มีคู่มือ และอีกกลุ่มหนึ่งฝึกปฏิบัติงานแบบมีคู่มือใช้อ้างอิง การเก็บข้อมูลลักษณะนี้จะทำให้การวิจัยมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมากขึ้น ผลการทดสอบความรู้ หรือการปฏิบัติงานจะสะท้อนให้สถานศึกษาเห็นถึงจุดเด่นจุดด้อยของการเรียนการสอน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรต่อไป

4. การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรทำอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สถานศึกษาและสถานประกอบการควรทำข้อตกลงร่วมกัน (Memorandum of Understanding - MOU) เพื่อร่วมกันผลิต

บัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยให้สถานประกอบเข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตนับแต่กระบวนการสร้างหลักสูตร การพัฒนาการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานและสหกิจศึกษาเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมในการสร้างบุคลากร ก่อให้เกิดความไว้วางใจมอบหมายให้นักศึกษาฝึกงานหรือปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไป

5. ความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน ยังจำกัดในวงแคบแม้จะมีความพยายามทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน สถานศึกษา และผู้ประกอบการในการสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นในสถานประกอบการซึ่งเป็นผู้สอนงานใกล้ชิดให้แก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจและมีเป้าหมายที่ชัดเจนในเรื่องเดียวกัน

6. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่จำกัดด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนงานอื่น ทักษะภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านจึงอาจดูเหมือนไม่สำคัญ อย่างไรก็ตาม คู่มือฯ แผนกแม่บ้านจึงควรเพิ่มเติมเนื้อหาด้านความสามารถใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะการเขียน เช่น การเขียนเอกสาร รายงานการปฏิบัติงานต่างๆ เป็นต้น ซึ่งทุกแผนกภายในโรงแรมจำเป็นอย่างยิ่งในเรื่องการสื่อสารภาษาอังกฤษ

บทคัดย่อ

การวิจัยรูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา แผนกแม่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน 2) พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ และ 3) นำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกดำเนินการนำเที่ยว สำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่าสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับงานโรงแรม การวางแผนการสอนให้สอดคล้องตามคู่มือเพื่อผลิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมตามสายงานอาชีพ พร้อมปฏิบัติงานได้จริงตรงตามความต้องการของบัณฑิต สถาบันการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน เช่น สถานประกอบการ และผู้เรียนให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแบบสหกิจศึกษา พนักงานฝึกงานหรือระบบการฝึกหัด ทั้งก่อนเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานและหลังการฝึกงานสหกิจศึกษา เป็นการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ คุณธรรมจริยธรรมและทักษะในสายอาชีพ พัฒนาศักยภาพของบัณฑิตเอง นับเป็นโอกาสอันดีในการสร้างความตระหนักรู้เรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะต่างๆ และทักษะของผู้เรียน งานวิจัยจึงได้ออกแบบคู่มือแผนกแม่บ้านสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ ซึ่งคู่มือ ฯ ดังกล่าวได้นำมาพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ อันเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกพบว่ามีส่วนที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงคือ ความครอบคลุมเนื้อหาคำศัพท์วิชาการที่ยากต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น เน้นจุดเด่นของการให้บริการที่พักรวม โดยมีทำเลที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดเนื้อหาให้น้อยและมีภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

คำสำคัญ การบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ การพัฒนาทุนมนุษย์ กรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

Abstract

The objectives of the research on “A Model of Integration Instruction and Work Integrated Learning for the Human Capital Improvement of Tourism Industry followed the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals Framework : Case Study of Housekeeping Sections” were to 1) investigate the current conditions of Work Integrated Learning of Housekeeping Sections 2) design and develop Module Based Learning Packages related to integration instructions and work integrated learning of Housekeeping Sections for educational institutes, learners, and stakeholders and 3) improve the learning packages suitable for Housekeeping Sections by conducting an experimental test and assessment of the Module Based Learning Packages of integration instruction and work integrated learning for educational institute , learners, and stakeholders.

The findings of the research revealed that higher educational institutes instructing Hotel program courses focused on various model of work integrated learning e.g. DVT – Dual Vocational Training, Cooperative Education, and New Traineeship or Apprenticeship. However, MRA haven’t been applied to those mentioned learning models. Consequently, this research designed the Module Based Learning Packages related to integration instructions and work integrated learning of Housekeeping Sections for educational institutes, learners and stakeholders followed the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals Framework. The results from the research enhanced the learning packages should be improved according to the internal and external factors by the improvement for the Learning packages including academic vocabulary, content, content correctness, appropriated language usage, and others recommendation e.g. special factors of accommodation services located on tourist attraction by increasing more images than contents.

Key words: Integration Instruction and Work Integrated Learning, Development of Human Capital, ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องรูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนกรณีศึกษา แผนกแม่บ้าน สำเร็จได้ด้วยดีจากความร่วมมือของคณะนักวิจัย และการสนับสนุนจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้ส่งนักศึกษาในการทดลองการใช้คู่มือที่ได้จัดทำขึ้น

การดำเนินการในครั้งนี้อย่างขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ร่วมกับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ภายใต้เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.) ที่สนับสนุนทุนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงคณะผู้ทรงคุณวุฒิที่คอยติดตามการดำเนินการศึกษาวิจัย การให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในทำการวิจัย ทั้งนี้รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักประสานงานโครงการวิจัย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการที่คอยประสานงานและกิจกรรมต่างๆ ให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ที่ปรึกษาโครงการวิจัย ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน คำวชิรพิทักษ์ และ อาจารย์ขจิต กอบเดช ที่คอยให้คำชี้แนะแนวทางการดำเนินการและกระบวนการศึกษาวิจัยและยังมี นายวรรณ บัญประดิษฐ์ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการประจำสาขาวิชาการจัดการโรงแรม และนางสาวภัทราพร อรุณพูนทรัพย์ เจ้าหน้าที่ธุรการประจำสาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ที่ช่วยประสานงานเอกสารต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญทางแผนกแม่บ้าน และเพื่อนร่วมสังกัดที่คอยให้การสนับสนุน และส่งเสริมให้พัฒนาการวิจัย แลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้และให้แง่คิดที่ดีเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้

คำนำ

การศึกษาจุดเริ่มต้นที่เป็นรูปธรรมได้สร้างความเป็น “ประชาคมอาเซียน” จะมีวิธีการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ และสำคัญ คือเป็นการปรับองค์กรในการทำงานแบบ การรวมกลุ่มกรอบความตกลงด้านการค้าบริการ (ASEAN Framework Agreement on Services หรือ AFAS) ได้ลงนามในกรอบความตกลงว่าด้วยการค้าบริการของอาเซียน ซึ่งกำหนดให้เจรจาเปิดเสรีการค้าบริการ สมาชิกอาเซียนยังต้องเร่งรัดเปิดตลาดในสาขาบริการที่เป็นสาขาสำคัญ 5 สาขา ได้แก่ สาขาโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาสุขาภาพ สาขาการท่องเที่ยว สาขาการบิน และสาขา บริการโลจิสติกส์ ทั้งนี้เพื่อให้อาเซียนมีความพร้อมในการก้าวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี 2558 จาก การที่ผู้วิจัยสนใจเรื่องรูปแบบการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อ ศึกษาถึงการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (Work Integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาการศึกษาทั้งความรู้และ ทักษะวิชาชีพ คุณธรรมจริยธรรม เทคโนโลยีต่างๆ ผ่านการจัดทำคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และสถาน ประกอบการใช้ร่วมกันให้บุคลากรทุนมนุษย์ในวิชาชีพการท่องเที่ยวได้พัฒนาและส่งเสริมความเป็นผู้นำในมาตรฐาน ความรู้และมีมือแรงงาน สามารถแข่งขันได้ทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศสมาชิกในอาเซียนต่อไป

ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวยังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินงาน แต่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการวิจัยในครั้งนี้ และคาดว่าผลงานการศึกษาในครั้งนี้เมื่อสำเร็จนั้นสามารถนำไปใช้ใน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง

นางสาวศรัณย์ธร บุญพิทักษ์

หัวหน้าโครงการวิจัยผู้รับทุน

10 มีนาคม 2559

บทสรุปผู้บริหาร

เรื่อง

“รูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์

ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ

ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษาแผนกแม่บ้าน”

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานผลิตและเป็นแหล่งรวมทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญยิ่งของประเทศจึงไม่สามารถที่จะดำเนินการและแข่งขันได้อย่างโดดเดี่ยว จำเป็นจะต้องเตรียมการและพร้อมรับสู่การเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา การสร้างความร่วมมือและทำงานแบบบูรณาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ และในต่างประเทศ จะทำให้สถาบันอุดมศึกษา มีความเข้มแข็งมากขึ้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น(กลุ่มเครือข่ายอุดมศึกษา สกอ., 2551) และสถาบันอุดมศึกษาไทยมีพันธกิจหลักในการการผลิตกำลังคนระดับสูง สร้างความรู้ใหม่ด้วยการวิจัย เพื่อการพัฒนาประเทศและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาชาติ ดังนั้นรูปแบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สามารถผลิตคนที่มีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ประเทศสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ และผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน

จากงานวิจัยการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-integrated Learning) หรือ WiL (2552) ที่ผ่านมาพบว่า สถาบันการศึกษาได้มีการเชื่อมโยงโลกการศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเข้าด้วยกัน ทำให้ประเทศมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ ซึ่งโครงสร้างความร่วมมือหลัก ประกอบด้วย สถานศึกษา สถานประกอบการ องค์กรวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอน การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-integrated Learning) ประกอบด้วย ระบบทวิภาคี (DVT) ระบบสหกิจศึกษา (Cooperative) ระบบฝึกงาน (Apprentice) และระบบการฝึกหัด (Internship) นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยพบว่า ในการบริหารจัดการการศึกษาแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-integrated Learning)ในระดับอุดมศึกษาของไทยให้ประสบความสำเร็จนั้น มีปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ (CSFs: Critical Success Factors) ทั้งสิ้น 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านสถานประกอบการ และด้านการบริหารการเงิน และเมื่อได้ นำมาใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในการทำให้เกิดผล (Implementation Level) ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอันได้แก่ ภาคการศึกษา ภาค

ผู้ประกอบการ และภาคสมาคมวิชาชีพ โดยศึกษาคอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินงานทุกด้าน ประกอบด้วย การพัฒนาหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดเตรียม/พัฒนาบุคลากรการศึกษา ผู้เรียน การวัดและประเมินผล และการเตรียมสถานประกอบการ โดยทดลองใช้กับโครงการนำร่องในอุตสาหกรรมไฟฟ้า อุตสาหกรรมแม่พิมพ์ อุตสาหกรรมโรงแรม อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ ได้ทดลองเพียง 1 สมรรถนะ เพื่อใช้เป็นต้นแบบการจัดการศึกษาแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) (ปานเพชร : 2553-2554)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพของประเทศไทย และระบบการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาอย่างมีมาตรฐานสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา พร้อมทั้งให้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะในวิชาชีพสาขาวิชาการโรงแรมของแผนกแม่บ้าน เพื่อให้ได้รูปแบบการเรียนการสอนสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการที่เชื่อมโยงกับการทำงานได้จริง และอีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวิชาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนามาตรฐานในกระบวนการสอนของอาจารย์ให้มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดและการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน
2. เพื่อพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ
3. เพื่อนำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกแม่บ้าน กับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและผู้ประกอบการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย กำหนดพื้นที่วิจัยได้แก่สถานประกอบการประเภทโรงแรม ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อความสะดวกในการติดตามและเก็บข้อมูล

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านในปัจจุบัน และพัฒนาออกแบบชุดการเรียน

การสอนแบบหน่วยเรียน (Module) สำหรับสถานศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ เพื่อทดลองใช้และประเมินผล เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และสถานประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะนักวิจัยได้ดำเนินการในระยะเวลาที่ผ่านมาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนและกระบวนการเริ่มจากการศึกษาข้อมูลทฤษฎีภูมิด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของไทย ซึ่งมีรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ การศึกษาแบบสหกิจศึกษาสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา และการฝึกงานที่จัดโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ มาเป็นแนวทางการวิจัย พร้อมกับศึกษาระเบียบต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) เนื่องจากเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือด้านการท่องเที่ยวได้อย่างเสรีที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558

2. นำแนวทางการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและผู้ประกอบการได้ใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยมีรูปแบบที่สอดคล้องกับกรอบการศึกษาและ MRA on Tourism Professionals โดยนักวิจัยได้ออกแบบและพัฒนาคู่มือสำหรับแผนกแม่บ้าน ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในสายงานของแผนกดังกล่าว ซึ่งมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในงานของแผนกนั้นเป็นอย่างดี และผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการดำเนินการออกแบบพัฒนาคู่มือและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือที่พัฒนาขึ้น ให้ตรงกับความต้องการของทุกภาคส่วน ทั้งนี้คู่มือที่จัดทำขึ้นได้แบ่งออกเป็น 3 เล่มย่อยๆ ได้แก่ คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษาหรือผู้สอน คู่มือสำหรับผู้เรียน และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

3. ประสานงานไปยังหน่วยงานการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยแผนกแม่บ้าน ให้ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างต้นสังกัดของหัวหน้าโครงการ กับผู้บริหารสถาบันศึกษาดังกล่าว เพื่อดำเนินการโครงการศึกษาวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน

4. ประสานงานไปยังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้าน ที่มีความพร้อมและให้ความร่วมมือสามารถส่งนักศึกษาไปศึกษาตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และสามารถจัดกระบวนการเรียนตามคู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อทดลองใช้รวมถึงให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้คู่มือดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทั้งในด้านเนื้อหาและการประเมินผลการศึกษาในคู่มือโดยทั้งนี้ได้จัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันที่ดำเนินการวิจัย สถาบันที่ถูกกำหนดให้ส่งผู้เรียนและสถานประกอบการ

5. คัดเลือกผู้เรียนที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการตามแผนที่วางไว้

6. คัดเลือกสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ

7. ติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการตามคู่มือ และการติดตามประเมินผลการใช้คู่มือของผู้เรียนและผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาที่ส่งผู้เรียนไปเรียนยังสถานประกอบการ โดยมีการประเมินจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นระยะๆ

8. นำผลการประเมินและติดตามมาวิเคราะห์และสังเคราะห์การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และคู่มือที่จัดทำขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาพร้อมจัดทำคู่มือการบริหารจัดการการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อให้หน่วยงานส่วนต่างๆ ได้แก่ สถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทสรุปจากแผนการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยขั้นตอนแรกเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นคู่มือ หลังจากนั้นจึงเป็นขั้นตอนในการปรับใช้ ทั้งจากสถานประกอบการและผู้เรียน และเป็นการติดตามและประเมินผล จนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่นำผลการประเมินนำมาปรับปรุงและพัฒนาคู่มือ ตามลำดับ ทั้งนี้จากการวางแผนการดำเนินงานวิจัยดังกล่าวมีข้อค้นพบที่น่าสังเกตดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลทุติยภูมิด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานปฏิบัติงานของระดับอุดมศึกษา ได้พบว่า ผลของคู่มือที่ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประกอบการและผู้เรียน กำหนดตำแหน่งงานของสถานประกอบการยังคงเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มิได้ครอบคลุมระดับงานที่สูงขึ้นไป เป็นประโยชน์เฉพาะพนักงานปฏิบัติการพื้นฐาน ไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่ง นับเป็นการวางรากฐานสำคัญในการพัฒนากระบวนการผลิตบุคลากรด้านการโรงแรมนับแต่ต้นทางการผลิต

2. นำแนวทางการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และสถานประกอบการ เพื่อใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยมีรูปแบบเนื้อหาสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานจริง ที่ขาดความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในหลายๆ ด้าน เช่น ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล การใช้คำศัพท์วิชาการที่ยากต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ผลลัพธ์เชิงประจักษ์เช่นแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของโลกทฤษฎีและโลกแห่งการปฏิบัติงานจริง

3. การเลือกกลุ่มของโรงแรมที่เป็นสถานประกอบการทั่วไป มีสร้างความเข้าใจระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์พร้อมทั้งรับทราบสถานการณ์ปัจจุบันของการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะท้อนการนำไปใช้ได้จริง และลักษณะบริการที่เป็นสากลทั่วไป ความแตกต่างของประเภทธุรกิจบริการ ขนาดของธุรกิจ ระดับการให้บริการ อาจจะเหมาะสมหรือใช้ประโยชน์ได้เฉพาะกลุ่ม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการจัดทำคู่มือตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) สาขาวิชาโรงแรม แผนกแม่บ้าน มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หากมีการปรับปรุงคู่มือฯ ควรจัดสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ พร้อมทั้งรับทราบสถานการณ์ปัจจุบันของการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) รวมถึงรับฟังความต้องการใช้คู่มือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะท้อนการนำไปใช้ได้จริงมากที่สุด

2. การเลือกกลุ่มโรงแรมต้นแบบในคู่มือฯ ควรมีลักษณะเป็นสถานประกอบการที่แฟกแฟกที่ไม่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะ แต่เป็นลักษณะบริการที่เป็นสากลทั่วไป และมีความสอดคล้องกับสถานประกอบการที่เป็นผู้ประเมินเพื่อให้มีบริบทการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ความแตกต่างของประเภทธุรกิจบริการ ขนาดของธุรกิจ ระดับการให้บริการ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้คู่มือฯ อาจเหมาะสมหรือใช้ประโยชน์ได้เฉพาะกลุ่ม การแบ่งกลุ่มตลาดที่ชัดเจน (Market segmentation) หรือการเน้นการใช้ประโยชน์ของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะส่งผลให้คู่มือใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นที่ยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงานในวงกว้างยิ่งขึ้น

3. ระเบียบวิธีวิจัยควรมีการพัฒนาเพื่อให้ได้ผลวิจัยเชิงประจักษ์เพิ่มขึ้น เช่น การเลือกกลุ่มตัวอย่างในส่วนผู้เรียน ควรเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันแต่ทำการประเมินวัดความรู้และทักษะก่อนและหลังการใช้คู่มือฯ หรือการเปรียบเทียบสองกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติงานสหกิจ โดยกลุ่มหนึ่งฝึกปฏิบัติงานแบบไม่มีคู่มือ และอีกกลุ่มหนึ่งฝึกปฏิบัติงานแบบมีคู่มือใช้อ้างอิง การเก็บข้อมูลลักษณะนี้จะทำให้การวิจัยมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมากขึ้น ผลการทดสอบความรู้ หรือการปฏิบัติงานจะสะท้อนให้สถานศึกษาเห็นถึงจุดเด่นจุดด้อยของการเรียนการสอน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรต่อไป

4. การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรทำอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สถานศึกษาและสถานประกอบการควรทำข้อตกลงร่วมกัน (Memorandum of Understanding - MOU) เพื่อร่วมกันผลิตบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตนับแต่กระบวนการสร้างหลักสูตร การพัฒนาการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานและ สหกิจศึกษาเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมในการสร้างบุคลากร ก่อให้เกิดความไว้วางใจมอบหมายให้นักศึกษาฝึกงานหรือปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไป

5. ความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals - MRA) ยังจำกัดในวงแคบแม้จะมีความพยายามทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน สถานศึกษา และผู้ประกอบการในการสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นในสถานประกอบการซึ่งเป็นผู้สอนงานใกล้ชิดให้นักศึกษาจึงมีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจและมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนในเรื่องเดียวกัน

6. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีโอกาสจำกัดด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับสาวนงานอื่น ทักษะภาษาอังกฤษของงานแผนกแม่บ้านจึงอาจดูเหมือนไม่สำคัญ อย่างไรก็ตาม ภาษาต่างประเทศเป็นอีกหนึ่งสมรรถนะสำคัญตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals - MRA) คู่มือฯ แผนกแม่บ้านจึงควรเพิ่มเติมเนื้อหาด้านความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะการเขียน เช่น การเขียนเอกสาร รายงานการปฏิบัติงานต่างๆ เป็นต้น

บทคัดย่อ

การวิจัยรูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา แผนกแม่บ้าน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน 2) พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ และ 3) นำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work Integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกดำเนินการนำเที่ยว สำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและผู้ประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่าสถาบันอุดมศึกษาที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับงานโรงแรม การวางแผนการสอนให้สอดคล้องตามคู่มือเพื่อผลิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมตามสายงานอาชีพ พร้อมปฏิบัติงานได้จริงตรงตามความต้องการของบัณฑิต สถาบันการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน เช่น สถานประกอบการ และผู้เรียนให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นแบบสหกิจศึกษา พนักงานฝึกงานหรือระบบการฝึกหัด ทั้งก่อนเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานและหลังการฝึกงานสหกิจศึกษา เป็นการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ คุณธรรมจริยธรรมและทักษะในสายอาชีพ พัฒนาศักยภาพของบัณฑิตเอง นับเป็นโอกาสอันดีในการสร้างความตระหนักรู้เรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะต่างๆ และทักษะของผู้เรียน งานวิจัยจึงได้ออกแบบคู่มือแผนกแม่บ้านสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ ซึ่งคู่มือ ฯ ดังกล่าวได้นำมาพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่างๆ อันเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกพบว่ามีส่วนที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงคือ ความครอบคลุมเนื้อหาคำศัพท์วิชาการที่ yakต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ความถูกต้องของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เช่น เน้นจุดเด่นของการให้บริการที่พักรวม โดยมีทำเลที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดเนื้อหาให้น้อยและมีภาพเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

คำสำคัญ การบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ การพัฒนาทุนมนุษย์ กรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน

Abstract

The objectives of the research on “A Model of Integration Instruction and Work Integrated Learning for the Human Capital Improvement of Tourism Industry followed the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals Framework : Case Study of Housekeeping Sections” were to 1) investigate the current conditions of Work Integrated Learning of Housekeeping Sections 2) design and develop Module Based Learning Packages related to integration instructions and work integrated learning of Housekeeping Sections for educational institutes, learners, and stakeholders and 3) improve the learning packages suitable for Housekeeping Sections by conducting an experimental test and assessment of the Module Based Learning Packages of integration instruction and work integrated learning for educational institute , learners, and stakeholders.

The findings of the research revealed that higher educational institutes instructing Hotel program courses focused on various model of work integrated learning e.g. DVT – Dual Vocational Training, Cooperative Education, and New Traineeship or Apprenticeship. However, MRA haven’t been applied to those mentioned learning models. Consequently, this research designed the Module Based Learning Packages related to integration instructions and work integrated learning of Housekeeping Sections for educational institutes, learners and stakeholders followed the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals Framework. The results from the research enhanced the learning packages should be improved according to the internal and external factors by the improvement for the Learning packages including academic vocabulary, content, content correctness, appropriated language usage, and others recommendation e.g. special factors of accommodation services located on tourist attraction by increasing more images than contents.

Key words: Integration Instruction and Work Integrated Learning, Development of Human Capital, ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP)

สารบัญ

หน้า

กิตติกรรมประกาศ	ก
คำนำ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
บทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	ฅ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฐ

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.7 กรอบแนวคิด	7

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและแนวทางการดำเนินการตามระบบการศึกษาสหกิจศึกษา (Cooperative Education)...	10
2.2 กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เฉพาะแผนก แม่บ้าน	11
2.3 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการของหน่วยงานต่างๆ	11
2.4 มาตรฐานวิชาชีพโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	12
2.5 งานวิจัยและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง	17

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19
3.2 การสร้างเครื่องมือและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ.....	20
3.3 การเก็บข้อมูลและการติดตามประเมินผล.....	20
3.4 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล	21

บทที่ 4 ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน	22
4.2 พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการ การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับ สถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ.....	26
4.3 ผลการทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมของแผนกแม่บ้านกับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ	53

บทที่ 5 บทสรุปการดำเนินการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิจัย

5.1 สรุปสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน.....	58
5.2 สรุปการพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ	59
5.3 สรุปผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกแม่บ้าน กับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ	69
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	77

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	รายวิชาและคำอธิบายรายวิชาที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานจริง ในสถานประกอบการ	23
ตารางที่		
2	ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร	
	วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	27
ตารางที่ 3	หัวหน้าประจำชั้น พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร	
	วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	32
ตารางที่ 4	หัวหน้าพื้นที่สาธารณะ พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร ...	
	วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	34
ตารางที่ 5	หัวหน้าห้องผ้าและชุดเครื่องแบบ พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของ บุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของ..	
	หลักสูตร	36
ตารางที่ 6	หัวหน้างานซักรีด พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	38
ตารางที่ 7	พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของ.. บุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของ..	
	หลักสูตร	41
ตารางที่ 8	พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติ ของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของ หลักสูตร	42
ตารางที่ 9	พนักงานห้องผ้า พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ .. ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	44
ตารางที่ 10	พนักงานห้องซักรีด พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	45
ตารางที่ 11	พนักงานเย็บผ้า พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ ... ด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 12 ผลพิจารณาในการปรับปรุงร่างคู่มือ จากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของเนื้อหา และข้อเสนอแนะ.....	49
ตารางที่ 13 ผลพิจารณาจากสถานประกอบการและนักศึกษา ด้านเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของเนื้อหา และข้อเสนอแนะ.....	51
ตารางที่ 14 สรุปผลการประเมินผู้เรียนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือประกอบ	53
ตารางที่ 15 สรุปมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) แผนกแม่บ้านที่สอดคล้องกับเนื้อหาคู่มือ	60

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ประเทศไทยจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ทั้งระดับโลกและในประเทศที่ส่งกระทบต่อการพัฒนาประเทศทั้งโอกาสที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ ขณะที่ต้องคำนึงถึงภัยคุกคามและจุดแข็งที่ใช้ผลักดันการพัฒนาให้ก้าวหน้า รวมทั้งแก้จุดอ่อนที่มีอยู่ไม่ให้เป็นอุปสรรคการดำเนินงาน จึงจำเป็นต้องประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อการพัฒนาประเทศไทยในระยะต่อไปอย่างรอบคอบ พร้อมทั้งประเมินศักยภาพของประเทศและผลการพัฒนาที่ผ่านมา เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่คน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม สามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าต่อไปเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทยตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11, 2554) ต่อเนื่องจาก แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) การเสริมสร้างรากฐานของสังคมไทยเข้มแข็ง มุ่งพัฒนาคน ครอบครัว ชุมชน และสังคมให้มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพคน และกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างให้เป็นคนดีมีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริตและรักสามัคคี มีความเข้มแข็งทางวัฒนธรรม และยกระดับคุณภาพชีวิตให้คนไทยอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยให้เข้าสู่สมดุลและยั่งยืน โดยมุ่งส่งเสริมให้ฐานเศรษฐกิจของประเทศแข็งแกร่งและขยายตัวได้อย่างมีคุณภาพ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10, 2550) และในแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545-2559) ได้กำหนดแนวนโยบายเพื่อดำเนินการพัฒนาคน ตั้งแต่แรกเกิดจนตลอดชีวิตให้มีโอกาสเข้าถึงการเรียนรู้ได้โดยง่าย การพัฒนาขีดความสามารถของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีกำลังคนที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกำลังคนที่จะป้อนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ นอกจากนี้จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ทางทฤษฎีอย่างดีแล้ว ยังต้องเป็นผู้มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ในการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงได้ ที่ผ่านมาสถาบันการศึกษาจะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีความรู้พื้นฐานที่เข้มแข็ง แต่ยังคงพบว่ามีจุดอ่อนในการพัฒนาบัณฑิตจบใหม่ให้มีความพร้อมในด้านทักษะการปฏิบัติงานจริงก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน (จิราภาและคณะ, 2549)

กระทรวงศึกษาธิการจึงได้กำหนดแนวนโยบายในการจัดการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติดังกล่าวข้างต้นนี้ โดยได้เน้นการปฏิรูปการศึกษาทั้งด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสรียนรู้ตลอดชีวิต ตามความถนัด ตามความสนใจ และได้รับการบริการด้านการศึกษารัฐอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำ

ได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ให้มีการจัดการเรียน การสอนโดยผสมผสานสาระความรู้
ด้านต่างๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งให้มีการปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ใน
ทุกวิชา (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ, 2559: 2) ในการที่จะจัดการศึกษาให้เพียงพอต่อการพัฒนา
ประเทศและการแข่งขัน ด้านเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมในตลาดยุคใหม่นั้น บุคลากรจะต้องเรียนรู้ ฝึกฝน และปรับปรุง
ตนเองให้เกิดความรู้ และทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่ง พันธุ์ศักดิ์ (2543: 9) กล่าวว่า สถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งสร้างองค์
ความรู้และทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญของสังคม โดยมีการกิจหลักอยู่ 4 ประการ ได้แก่ การสอนหรือผลิตบัณฑิต การ
สร้างองค์ความรู้ใหม่หรือการวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงส่งเสริมวัฒนธรรมปัจจุบันและแนวโน้มใน
อนาคต สังคมที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการแข่งขันสูงมากกว่าระยะเวลาที่ผ่านมา

สถาบันอุดมศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานผลิตและเป็นแหล่งรวมทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญยิ่งของประเทศจึง
ไม่สามารถที่จะดำเนินการและแข่งขันได้อย่างโดดเดี่ยว จำเป็นจะต้องเตรียมการและพร้อมรับสู่การเปลี่ยนแปลงได้
ตลอดเวลา การสร้างความร่วมมือและทำงานแบบบูรณาการระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและภาคส่วนต่างๆ ของประเทศ
และในต่างประเทศ จะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความเข้มแข็งมากขึ้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีขีดความสามารถใน
การแข่งขันเพิ่มขึ้น(กลุ่มเครือข่ายอุดมศึกษา สกอ., 2551) และสถาบันอุดมศึกษาไทยมีพันธกิจหลักในการการผลิต
กำลังคนระดับสูง สร้างความรู้ใหม่ด้วยการวิจัย เพื่อการพัฒนาประเทศและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันกับ
นานาชาติ ดังนั้นรูปแบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจึงต้องมี
การปรับเปลี่ยนเพื่อให้สามารถผลิตคนที่มีความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้ประเทศสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้
และผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน

จากงานวิจัยการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-integrated Learning)
หรือ WiL (2552) ที่ผ่านมาพบว่า สถาบันการศึกษาได้มีการเชื่อมโยงโลกการศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเข้า
ด้วยกัน ทำให้ประเทศมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงสามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้ ซึ่งโครงสร้างความร่วมมือ
หลัก ประกอบด้วย สถานศึกษา สถานประกอบการ องค์กรวิชาชีพ การจัดการเรียนการสอนรูปแบบการเรียนการสอน
การเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-integrated Learning)ประกอบด้วย ระบบทวิภาคี (DVT) ระบบสหกิจ
ศึกษา (Cooperative) ระบบฝึกงาน (Apprentice) และระบบการฝึกหัด (Internship) นอกจากนี้ ผลจากการวิจัย
พบว่า ในการบริหารจัดการการศึกษาแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work-integrated
Learning)ในระดับอุดมศึกษาของไทยให้ประสบความสำเร็จนั้น มีปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Critical Success
Factors: CSFs) ทั้งสิ้น 6 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการจัดการเรียนการสอน 2) ด้านหลักสูตร 3) ด้านผู้สอน 4) ด้าน
ผู้เรียน 5) ด้านสถานประกอบการ และ 6) ด้านการบริหารการเงิน และเมื่อได้ นำมาใช้งานได้จริงในทางปฏิบัติของผู้มี
ส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ในการทำให้เกิดผล (Implementation Level) ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอันได้แก่ ภาค
การศึกษา ภาคผู้ประกอบการ และภาคสมาคมวิชาชีพ โดยศึกษาครอบคลุมถึงกิจกรรมการดำเนินงานทุกด้าน
ประกอบด้วย การพัฒนาหลักสูตร การบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การจัดเตรียม/พัฒนาศูนย์

การศึกษา ผู้เรียน การวัดและประเมินผล และการเตรียมสถานประกอบการ โดยทดลองใช้กับโครงการนำร่องใน
อุตสาหกรรมไฟฟ้า อุตสาหกรรมแม่พิมพ์ อุตสาหกรรมโรงแรม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรม
คอมพิวเตอร์ ได้ทดลองเพียง 1 สมรรถนะ เพื่อใช้เป็นต้นแบบการจัดการศึกษาแบบการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิง
บูรณาการกับทำงาน (Work-integrated Learning) (ปานเพชร, 2553)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นการพัฒนาแบบการจัดการเรียนการสอนการเรียนรู้เชิงบูรณาการกับทำงาน
(Work-integrated Learning) ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพของประเทศไทย และระบบการศึกษาทั้งระดับ
อาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาอย่างมีมาตรฐานสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา
พร้อมทั้งให้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะในวิชาชีพสาขาวิชาการโรงแรมของแผนกแม่บ้าน เพื่อให้ได้รูปแบบการเรียน
การสอนสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการที่เชื่อมโยงกับการทำงานได้จริง และอีก
ทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจวิชาชีพด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการเรียนรู้ได้
ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพัฒนามาตรฐานในกระบวนการสอนของอาจารย์ให้มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดและ
การพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน

1.2.2 เพื่อพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการ
เรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน
และผู้ประกอบการ

1.2.3 เพื่อนำชุดการเรียนการสอนที่พัฒนาและออกแบบมาทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการการ
จัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม
กับแผนกแม่บ้าน กับสถาบันการศึกษา ผู้เรียนและผู้ประกอบการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดระยะเวลาตามสัญญาไว้ 1 ปี โดยเริ่มตั้งแต่วันที่
15 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 – 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2558

ขอบเขตด้านพื้นที่วิจัย กำหนดพื้นที่วิจัยได้แก่สถานประกอบการประเภทโรงแรมฮอลิเดย์อิน สุขุมวิท
โรงแรมฮอลิเดย์อิน สีลม และโรงแรมคราวน์พาส่า ลุมพินี ได้ทำสัญญา ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อความ
สะดวกในการติดตามและเก็บข้อมูล

ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาการจัดการเรียนการสอน
และการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านในปัจจุบัน และพัฒนาออกแบบชุดการเรียน

การสอนแบบหน่วยเรียน (Module) สำหรับสถานศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการ เพื่อทดลองใช้และประเมินผล เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และสถานประกอบการ

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

คณะนักวิจัยได้ดำเนินการในระยะเวลาที่ผ่านมาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1.4.1 การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนและกระบวนการเริ่มจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของไทย ซึ่งมีรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ การศึกษาแบบสหกิจศึกษาสำหรับการศึกษาระดับอุดมศึกษา และการฝึกงานที่จัดโดยสถาบันการศึกษาต่างๆ มาเป็นแนวทางการวิจัย พร้อมกับศึกษาระเบียบต่างๆ จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) เนื่องจากเพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือด้านการท่องเที่ยวได้อย่างเสรีที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558

1.4.2 นำแนวทางการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการได้ใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยมีรูปแบบที่สอดคล้องกับกรอบการศึกษาและ MRA on Tourism Professionals โดยนักวิจัยได้ออกแบบและพัฒนาคู่มือสำหรับแผนกแม่บ้าน ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นตัวแทนของผู้ประกอบการในสายงานของแผนกดังกล่าว ซึ่งมีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในงานของแผนกนั้นเป็นอย่างดี และผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนในแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการดำเนินการออกแบบพัฒนาคู่มือและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคู่มือที่พัฒนาขึ้น ให้ตรงกับความต้องการของทุกภาคส่วน ทั้งนี้คู่มือที่จัดทำขึ้นได้แบ่งออกเป็น 3 เล่มย่อยๆ ได้แก่ คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษาหรือผู้สอน คู่มือสำหรับผู้เรียน และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ประกอบการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

1.4.3 ประสานงานไปยังหน่วยงานการศึกษาที่มีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยแผนกแม่บ้าน ให้ดำเนินการร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างต้นสังกัดของหัวหน้าโครงการ กับผู้บริหารสถาบันการศึกษาดังกล่าว เพื่อดำเนินการโครงการศึกษาวิจัยและการนำไปใช้ประโยชน์ร่วมกัน

1.4.4 ประสานงานไปยังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้าน ที่มีความพร้อมและให้ความร่วมมือสามารถส่งนักศึกษาไปศึกษาตามรูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และสามารถจัดกระบวนการเรียนตามคู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อทดลองใช้รวมถึงให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการใช้คู่มือดังกล่าวเพื่อให้เกิดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทั้งในด้านเนื้อหาและการประเมินผลการศึกษาในคู่มือโดยทั้งนี้ได้จัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันที่ดำเนินการวิจัย สถาบันที่ถูกกำหนดให้ส่งผู้เรียนและสถานประกอบการ

1.4.5 คัดเลือกผู้เรียนที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาส่งนักศึกษาเข้าร่วมโครงการตามแผนที่วางไว้

1.4.6 คัดเลือกสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมโครงการในการทดลองใช้คู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการให้กับผู้เข้าร่วมโครงการ

1.4.7 ติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการตามคู่มือ และการติดตามประเมินผลการใช้คู่มือของผู้เรียนและผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาที่ส่งผู้เรียนไปเรียนยังสถานประกอบการ โดยมีการประเมินจากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดประชุมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เป็นระยะๆ

1.4.8 นำผลการประเมินและติดตามมาวิเคราะห์และสังเคราะห์การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ และคู่มือที่จัดทำขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาพร้อมจัดทำคู่มือการบริหารจัดการการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการเพื่อให้หน่วยงานส่วนต่างๆ ได้แก่ สถาบันการศึกษา ผู้เรียน และผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 นำรายงานผลที่ได้รับจากการวิจัยและคู่มือของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน มาพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป

1.5.2 ได้ชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านสำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

1.5.3 ได้ผลการทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมของแผนกแม่บ้านกับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน หมายถึง การจัดการศึกษาในสถานประกอบการที่ได้ทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือเพื่อให้ ผู้ที่กำลังศึกษาได้เข้าไปฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการและมีการจัดการเรียนการสอนโดยสถานประกอบการและสถาบันการศึกษา และมีการติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาเป็นระยะๆ ในรูปแบบเดียวกับการจัดการศึกษาระบบสหกิจศึกษา หรือ การฝึกงาน

สถาบันการศึกษา หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตที่เข้าร่วมทำบันทึกข้อตกลงร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานร่วมกัน จัดการเรียนการสอนด้านการโรงแรมหรือ

การท่องเที่ยว หรือจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (ปริญญาตรี) หลักสูตรด้านการโรงแรมหรือการท่องเที่ยวที่ได้รับ
ทราบโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

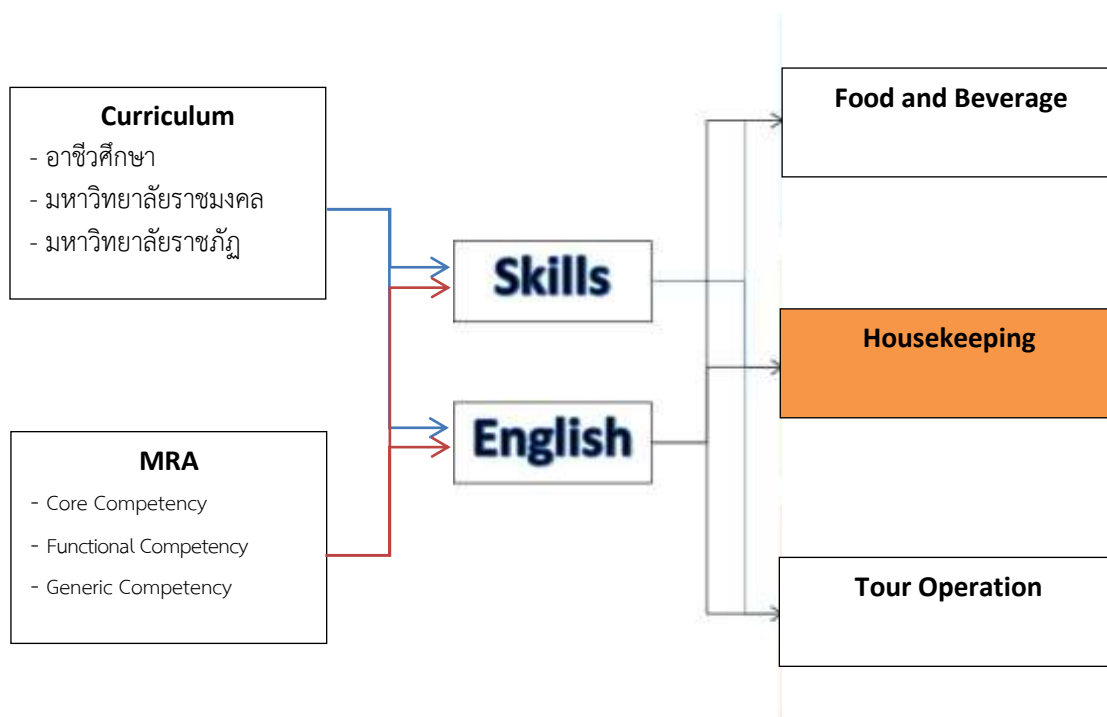
ผู้เรียน หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาด้านการโรงแรมในแผนกแม่บ้าน ในระดับอุดมศึกษา (ปริญญาตรี) ที่ได้ทำ
บันทึกข้อตกลงร่วมมือ ที่กำลังศึกษาในหลักสูตรด้านการโรงแรมหรือการท่องเที่ยว ตามที่สถาบันการศึกษาได้จัดการ
เรียนการสอน

สถานประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการที่ร่วมมือให้มีความสำคัญและมุ่งหวังที่จะมีส่วนร่วมในการ
พัฒนานักศึกษาในการศึกษาด้านการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานโดยผ่านการทำบันทึกข้อตกลงความ
ร่วมมือ (Memorandum of Understanding - MOU) ที่เป็นไปตามเกณฑ์ของคณะกรรมการการระดับอุดมศึกษา
รวมถึงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการส่งผู้ที่กำลังศึกษาไปปฏิบัติงานในหน้าที่แผนกแม่บ้าน

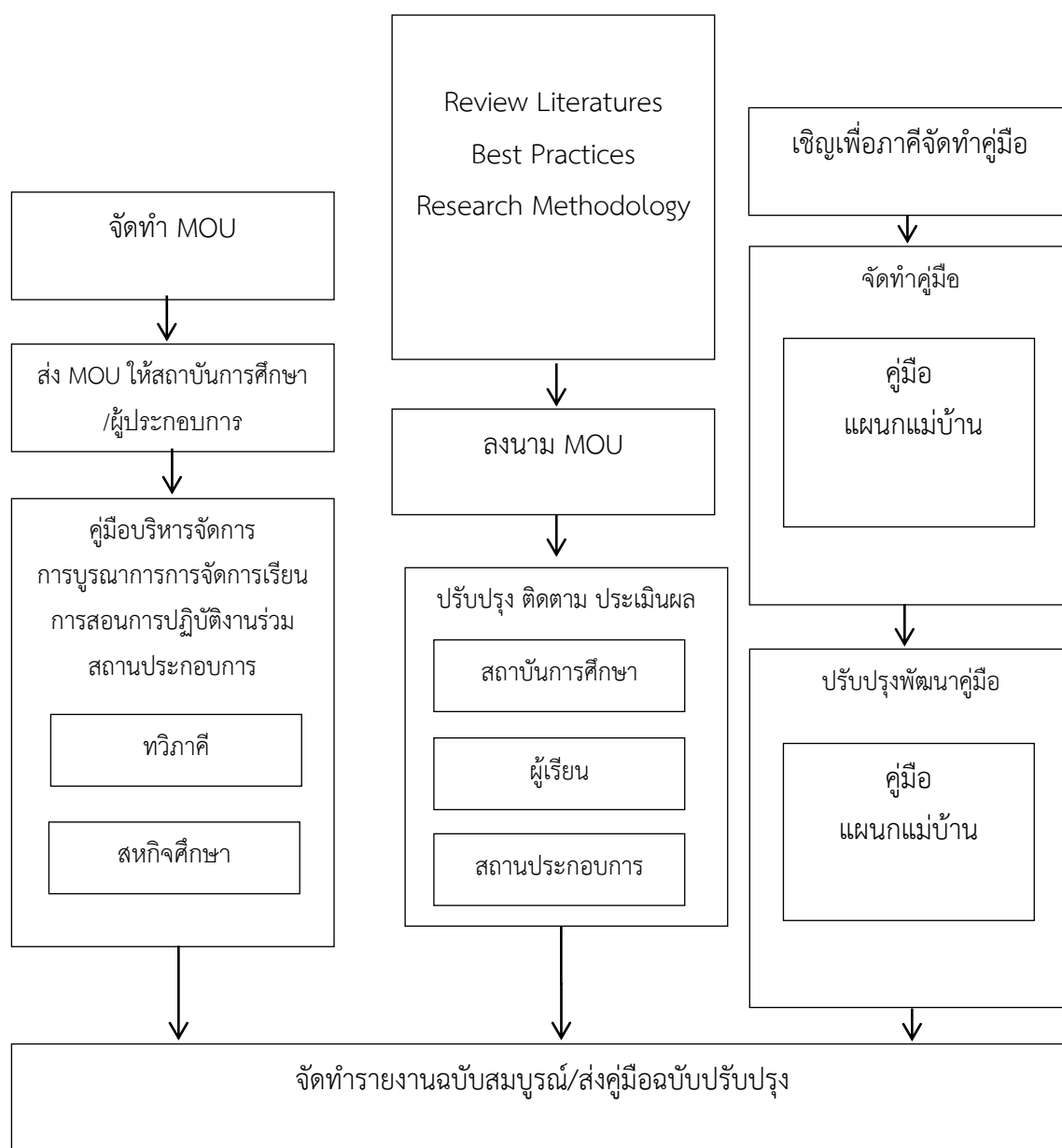
กรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน หมายถึง
เกณฑ์พื้นฐานในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพที่ผ่านคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศ
สมาชิกอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้เกณฑ์ดังกล่าวนี้
มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและเป็นไปตามมาตรฐานการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานการศึกษาทั้งในระดับอาชีวศึกษา
และระดับอุดมศึกษา

1.7 กรอบแนวคิด

การศึกษาจากสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน จากสถาบันการศึกษา ระดับสถาบันอาชีวศึกษา ระดับอุดมศึกษา จากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พร้อมทั้งเปรียบเทียบการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานกับหลักสูตรที่มีอยู่ในปัจจุบัน และศึกษาแนวทางจากการกำหนดสมรรถนะ (Competencies) ตามการกำหนดของกรอบข้อตกลงข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals - MRA on Tourism Professionals) เพื่อจัดทำคู่มือการจัดการเรียนการสอนกับการปฏิบัติงาน ของแผนกต่างๆ ได้แก่ แผนกแม่บ้าน ที่แสดงในแผนภาพดังต่อไปนี้



ในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เมื่อได้ลงนามในสัญญาับทุนอุดหนุนการวิจัย จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยฝ่ายอุตสาหกรรมกับคณะนักวิจัยเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 นั้นได้มีการจัดทำกรอบการดำเนินการวิจัยจากกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้การดำเนินการการวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยตามสัญญา โดยมีรายละเอียดดังนี้



จากแผนการดำเนินการดังกล่าวเมื่อครบสัญญาจะได้มีการจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์พร้อมคู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (WIL) โดยจะมีคู่มือย่อย ได้แก่ คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา (หรือคู่มือสำหรับผู้สอน) คู่มือสำหรับผู้เรียน และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ ทั้งนี้แผนงานจะได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (WIL) ทั้งสำหรับการศึกษาสหกิจศึกษา เพื่อให้สถาบันการศึกษาสามารถนำไปใช้ได้จริงและมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการวิจัยรูปแบบการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน แผนกแม่บ้าน เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ คณะที่ปรึกษาได้สรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ โดยสรุปเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและแนวทางการดำเนินการตามระบบการศึกษาสหกิจศึกษา (Cooperative Education)
- 2.2 กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เฉพาะแผนกแม่บ้าน
- 2.3 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการของหน่วยงานต่างๆ
- 2.4 มาตรฐานวิชาชีพโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 2.5 งานวิจัยและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและแนวทางการดำเนินการตามระบบการศึกษาสหกิจศึกษา (Cooperative Education)

สหกิจศึกษาเป็นแนวการจัดการการศึกษาระดับปริญญาที่ได้รับการนิยามอย่างกว้างขวางขึ้นในทุกสาขาวิชานับแต่ถือกำเนิดจากทวีปยุโรป ขยายตัวสู่ทวีปสหรัฐอเมริกา และท้ายที่สุดคือเอเชีย วัตถุประสงค์หลักของสหกิจศึกษามุ่งเสริมคุณภาพของบัณฑิตผ่านประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน สหกิจศึกษามีส่วนสำคัญในการเตรียมบัณฑิตให้พร้อมกับการเลือกอาชีพ และเข้าสู่ระบบการทำงานทันทีที่จบการศึกษา ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ส่งบัณฑิตที่มีประสบการณ์วิชาชีพตรงตามสาขาวิชาเอกเข้าสู่ตลาดแรงงาน นอกจากนี้ สหกิจศึกษายังช่วยให้บัณฑิตเกิดการพัฒนาตนเอง มั่นใจในความรู้ความสามารถ และทักษะของตนเองมากขึ้น มีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา ได้รับค่าตอบแทนขณะศึกษา และยังเป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานสูง อีกทั้งยังเป็นโอกาสอันดีของสถาบันอุดมศึกษาในการสร้างความร่วมมือทางวิชาการและวิชาชีพกับสถานประกอบการเพื่อนำข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนตลอดจนหลักสูตรให้มีความทันสมัย และตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน

สหกิจศึกษา เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้ผสมผสาน ระหว่างการเรียนของนักศึกษาในห้องเรียนเข้ากับการปฏิบัติจริงในสถานประกอบการอย่างมีหลักการ และเป็นระบบเพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรง โดยกำหนดให้นักศึกษา ออกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในฐานะเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานชั่วคราว เต็มเวลาเป็นระยะเวลา 1 ภาคการศึกษา นักศึกษาจะได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานและการเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาตนเองเป็นการศึกษาที่บูรณาการเรียนรู้อยู่ในสถานศึกษากับการให้นักศึกษาออกไปปฏิบัติงานจริงเต็มเวลา ณ สถานประกอบการ เป็นความร่วมมือ 1) สถานประกอบการ ทำความเข้าใจใน

ระบบสหกิจศึกษา มองสหกิจศึกษาเป็นโอกาส เตรียมความพร้อมและร่วมกิจกรรมอย่างเป็นระบบ 2) มหาวิทยาลัยจัดหลักสูตรและวางระบบบริหารจัดการ รมรณคให้สถานประกอบการให้การสนับสนุน เตรียมความพร้อมด้านคณาจารย์ และนักศึกษา 3) นักศึกษา ทำความเข้าใจกับสหกิจศึกษา เห็นประโยชน์ของการเข้าร่วมสหกิจศึกษา เตรียมความพร้อมของตนเองด้านวิชาการและบุคลิกภาพ ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจและเต็มความสามารถ

2.2 กรอบข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เฉพาะแผนกแม่บ้าน

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันคุณสมบัติวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของ ผู้ทำงานด้านบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น นอกจากนี้ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันคุณสมบัติวิชาชีพ (MRA) ทั้ง 7 ฉบับที่ประเทศสมาชิกอาเซียนทุกประเทศลงนามไปแล้วนั้นยังมี ข้อตกลงยอมรับร่วมกันคุณสมบัติวิชาชีพอีกฉบับหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ คือ เป็นกลไกในการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมือเสรี โดยอำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน (Foreign Tourism Professional) แลกเปลี่ยนข้อมูลแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) เพื่อประโยชน์ในการสอนและ ฝึกอบรม โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพการท่องเที่ยวและเพื่อเปิดโอกาสให้มีความร่วมมือและการ พัฒนาศักยภาพ รวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิก ทั้งนี้ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับ ใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงปฏิบัติตาม กฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน และการขอใบอนุญาต ทำงาน เป็นต้น ดังนั้น MRA ไม่ได้เป็นการเปิดตลาดแต่เป็นเพียงการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการขอใบอนุญาต โดยลดขั้นตอนการตรวจสอบ/รับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพ ASEAN MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement)

2.3 รูปแบบการจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติในสถานประกอบการของหน่วยงานต่างๆ

จากรายงานการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้ กับการทำงาน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554: 29) ได้สรุปไว้ว่ารูปแบบของการจัดการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานในสถานประกอบการของไทย มีรูปแบบที่เด่นชัดด้วยกัน 4 รูปแบบ ได้แก่ ทวิภาคี สหกิจศึกษา การ ฝึกงาน และ การฝึกหัด

การฝึกงาน ที่กำหนดเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษาทั้งระดับอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษา เพิ่ม ทักษะวิชาชีพและประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ ช่วยให้นักเรียนนักศึกษา มีความรู้ความเข้าใจใน การปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในสถานประกอบการและประกอบอาชีพอิสระ ตลอดจนทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานและเทคนิคการทำงาน สามารถเห็นวิธีการสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ สร้างความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ ที่สำคัญเป็นการเสริมสร้างสมรรถภาพในการประกอบอาชีพในอนาคต (อุมพร ไชยจำเริญ)

ระบบทวิภาคี (Dual Vocational Training or Dual System) สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (สอศ.) (2550: 1) สำหรับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เป็นการที่สถานประกอบการและสถาบันการศึกษาร่วมกันสอนและฝึกโดยผู้เรียนเป็นทั้งผู้ศึกษาของสถาบันการศึกษาและเป็นพนักงานของสถานประกอบการด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่งผู้เรียนจะต้องศึกษาวิชาสามัญ วิชาชีพพื้นฐานที่สถานศึกษา 1-2 วันต่อสัปดาห์และ ฝึกปฏิบัติจริงในสถานประกอบการ 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554: 29) ทั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ

สหกิจศึกษา (Co-operative Education) โดยสมาคมสหกิจศึกษาแห่งประเทศไทย สำหรับการศึกษาภายใต้กำกับของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ระดับหลักสูตรปริญญาตรี เน้นการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ อย่างมีระเบียบแบบแผน มีการจัดการเรียนการสอนในสถานประกอบการ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2554: 29) ได้รับประสบการณ์การทำงานจากการปฏิบัติ เปรียบเหมือนพนักงานที่ต้องลงมือตามที่ได้ศึกษามา มีการประเมินและนำเสนอผลงานจากประสบการณ์ที่ได้รับ

การฝึกหัด (Internship) คือการเตรียมความพร้อมในการผลิตบัณฑิต เป็นกลไกที่ช่วยให้ผู้ที่พึงสำเร็จการศึกษาได้รับการฝึกฝนอย่างเป็นระบบโดยการดูแลจากผู้ปฏิบัติงานจนสามารถทำงานได้จริง

2.4 มาตรฐานวิชาชีพโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่โดยมีอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจโรงแรม และยังมีธุรกิจรองอื่นๆ อีกมากมายที่รองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นจำนวนมาก จากรายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี พ.ศ. 2553-2557 ในภาคบริการ พบว่ามีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สืบเนื่องจากเหตุดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีบทบาทสำคัญในการผลิตบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยวจึงควรจัดการเรียนการสอนโดยพัฒนาหลักสูตรที่มีเนื้อหาครอบคลุมงานบริการ พัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ จะนำมาซึ่งการเคลื่อนย้ายบุคคล คือบุคคลชาวต่างชาติสามารถเดินทางเข้าไปในกลุ่มประเทศสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพ อาชีพบุคลากรทางการด้านการโรงแรม แผนกแม่บ้าน คุณสมบัติและลักษณะ คือ

สมรรถนะหลักของผู้บริหารแผนกแม่บ้าน (ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน)

1. ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลาย
3. ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย
4. ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน

5. รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

สมรรถนะทั่วไป

1. สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
3. ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป
4. ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ
5. จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
6. สื่อสารภาษาอังกฤษ ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

สมรรถนะตามหน้าที่

1. บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ/วัสดุ/อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ผ้าเช็ดตัวที่มีรอยขาดบริเวณปลายผ้า สามารถนำมาเป็นผ้าทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ ในห้องพักแขกได้
2. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ
3. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ
4. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
5. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
6. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
7. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน
9. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย
10. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม
11. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
12. เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
13. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

ผู้จัดการแผนกซักรีด

สมรรถนะตามหน้าที่

1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน
2. บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ
3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ
4. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า
5. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่
6. รับและจัดเก็บสินค้าที่เข้ารับมาอย่างถูกต้องตามระเบียบ
7. บริหารจัดการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย
8. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน
9. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
11. จัดตารางทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน
12. ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน
13. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
14. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน
15. จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน
16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
17. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย
18. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
19. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์
20. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม
21. มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง
22. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

หัวหน้าแผนกห้องพัก ได้แก่ หัวหน้าแผนกแม่บ้าน ผู้ตรวจสอบห้องพัก
สมรรถนะตามหน้าที่

1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่งคั่งในที่ทำงาน
2. จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ
3. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่
4. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ
5. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน
6. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน
7. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน
8. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
9. ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน
10. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม
11. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

พนักงานซักรีด ได้แก่ พนักงานตรวจรับ พนักงานซักผ้า พนักงานรีดผ้า พนักงานดูแลเสื้อผ้า พนักงานซักแห้ง
สมรรถนะตามหน้าที่

1. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์
3. ซักรีดผ้าเสื้อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้า
4. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

พนักงานดูแลห้องพัก ได้แก่ ผู้ช่วยดูแลห้องพัก ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน ผู้ดูแลประจำห้องพัก
สมรรถนะตามหน้าที่

1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
2. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง

พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง ได้แก่ พนักงานทำความสะอาด พนักงานประพินที่
สมรรถนะตามหน้าที่

1. ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ
3. อำนวยความสะดวกในกรณีสิ่งของสูญหาย
4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน

พนักงานจัดดอกไม้

สมรรถนะตามหน้าที่

1. จัดดอกไม้ให้แก่ห้องพักแขก ห้องอาหาร ห้องประชุม ห้องสัมมนาต่างๆ
2. ให้บริการด้านดอกไม้แก่ลูกค้า
3. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ
4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง

เห็นได้ว่าความตั้งใจและความพยายามในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็น
กระบวนการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะ โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และมหาวิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาเขตรังสิต จัด
โครงการฝึกอบรม Master Trainer และ Master Assessor เพื่อให้เป็นแนวทางในการอบรมบุคลากรในสาขาที่พักแวก
ต้องได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของตน ให้เข้ากับสมรรถนะ จะได้รับหนังสือรับรองที่สามารถเป็น
หลักฐานยืนยันตนเอง ว่ามีคุณสมบัติที่จะปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นได้

กระบวนการเรียนรู้

บลูม (Bloom, 1956) นักการศึกษาชาวอเมริกัน เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แต่มนุษย์สามารถ
เรียนรู้พฤติกรรมเหล่านั้นได้แต่ต้องมีการจำแนกประเภทการเรียนรู้ให้ชัดเจน การเรียนรู้จึงจะเกิดประสิทธิภาพและ
ประสบความสำเร็จ โดยมีการจำแนกประเภทการเรียนรู้ออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ด้าน
ร่างกาย (Psychomotor Domain) และด้านจิตใจ (Affective Domain) แต่กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนด้านการ
ท่องเที่ยวสามารถนำไปใช้ได้เกิดประโยชน์มากที่สุดคือ ด้านสติปัญญา

กระบวนการเรียนรู้ด้านสติปัญญา (พุทธิพิสัย/ Cognitive Domain)

พฤติกรรมการเรียนรู้ด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความคิด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งพฤติกรรมทางพุทธิพิสัยแบ่งเป็น 6 ระดับ คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจดจำแนกประสบการณ์ต่างๆ และระลึกเรื่องราวต่างๆ ออกมาได้ถูกต้องแม่นยำ

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถบ่งบอกใจความสำคัญของเรื่องราวโดยการแปลความหลัก ตีความได้ สรุปใจความสำคัญได้

1.3 การนำความรู้ไปประยุกต์ (Application) เป็นความสามารถในการนำหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่างๆ ของเรื่องที่รู้มา นำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวที่สมบูรณ์ให้กระจายออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างชัดเจน

1.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการผสมผสานส่วนย่อยเข้าเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยปรับปรุงของเก่าให้ดีขึ้นและมีคุณภาพสูงขึ้น

1.6 การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการวินิจฉัยหรือตัดสินกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปหรือการประเมินเกี่ยวข้องกับการใช้เกณฑ์คือ มาตรฐานในการวัดที่กำหนดไว้

จากทฤษฎีกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวคือ ผู้เรียนทุกคนต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านการท่องเที่ยวเบื้องต้น แต่ความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละคนต่างกัน ทำให้มีผลต่อความเข้าใจและสรุปสาระสำคัญที่แตกต่างกัน และมีผลต่อการนำไปใช้ โดยเฉพาะเมื่อผู้เรียนต้องบูรณาการเรียนรู้ในห้องเรียนในสถานประกอบการ อันจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการวิเคราะห์และการสังเคราะห์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จนสามารถที่จะประเมินศักยภาพและทักษะของตนที่ได้จากการเรียนรู้ในสถานประกอบการ ผู้เรียนจึงจะได้เรียนรู้ครบตามกระบวนการเรียนรู้ด้านสติปัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ประสิทธิภาพของผู้เรียน ยังขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้น ความใฝ่รู้ สอบถามเมื่อมีข้อสงสัย จะทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น และอาศัยการเรียนรู้อีก 2 ด้านคือ ด้านร่างกายและด้านจิตใจ ที่ควรจะดำเนินไปพร้อมกัน

2.5 งานวิจัยและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์ (อ้างถึงใน www.proceedings.bu.ac.th) ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้วิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแม่บ้าน และด้านความรู้ทางวิชาชีพพื้นฐาน พบว่าแตกต่างกัน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแม่บ้าน และด้านมนุษยสัมพันธ์ คุณธรรมจริยธรรม พบว่าไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ใช้สหกิจศึกษาเป็นแนวทางการจัดการศึกษาระดับปริญญาอย่างกว้างขวางขึ้นในเกือบทุกสาขาวิชา โดยมีเป้าหมายตรงกัน คือ การเสริมคุณภาพบัณฑิตผ่านประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการ เพื่อให้พัฒนาคุณภาพบัณฑิตตามมาตรฐานวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน ถือเป็นส่วนสำคัญของการเตรียมบัณฑิตให้พร้อมที่จะเลือกอาชีพ และเข้าสู่ระบบการทำงานทันทีที่จบการศึกษา ทำให้บัณฑิตสหกิจศึกษา “รู้จักตน รู้จักคน และรู้จักงาน” เกิดการพัฒนาตนเองและมั่นใจในตนเองมากขึ้น เกิดทักษะการสื่อสารรายงานข้อมูล มีโอกาสได้รับการเสนองานก่อนสำเร็จการศึกษา เลือกลายงานอาชีพได้ถูกต้อง ได้รับค่าตอบแทนขณะศึกษา เป็นบัณฑิตที่มีศักยภาพและความพร้อมในการทำงานสูง ในส่วนสถาบันและสถานประกอบการเกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดี และได้รับข้อมูลย้อนกลับมาปรับปรุงหลักสูตรและการเรียนการสอน ช่วยให้สถานศึกษาได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงาน ซึ่งสถานประกอบการเองยังมีนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานตลอดปี พนักงานประจำมีเวลาทำงานสำคัญได้มากขึ้น เป็นวิธีการคัดเลือกพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น มีโอกาสสร้างความร่วมมือทางวิชาการกับสถานศึกษา ซึ่งเกิดภาพพจน์ที่ดีด้านการส่งเสริมการศึกษาอีกต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการศึกษารูปแบบการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการบริการ มีแนวทางการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์โครงการดังนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ
- 3.3 การเก็บข้อมูลและการติดตามประเมินผล
- 3.4 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกสุ่มอย่างเจาะจงโดยดูจากคุณสมบัติและความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักวิชาการที่มีประสบการณ์ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา บุคลากรระดับผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่าที่มีประสบการณ์ในแผนกที่เกี่ยวข้อง เจ้าของหรือผู้ประกอบการที่มีการให้บริการในแผนกที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ตัวแทนของสมาคมหรือชมรมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น สมาคมโรงแรมไทย (Thai Hotel Association - THA) ในสาขาวิชาแม่บ้าน (Housekeeping) เพื่อให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำในการจัดทำคู่มือการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (Work-integrated Learning) ของแผนก โดยจัดทำเป็นคู่มือ 3 เล่ม ประกอบด้วย คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา (ผู้สอน) คู่มือสำหรับผู้เรียน และคู่มือสำหรับสถานประกอบการ

2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้คู่มือ มี 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ประกอบการหรือสถานประกอบการที่ยินยอมและให้การสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ โรงแรมที่มีการให้บริการใน แผนกแม่บ้าน ซึ่งรวมถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่ดูแล และสอนงานให้แก่ผู้เรียนที่เข้ารับการฝึกโดยใช้คู่มือที่พัฒนาขึ้นจากข้อ 1) มาใช้ ส่วนอีกกลุ่มได้แก่ผู้เรียนที่เข้าร่วมโครงการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (Work-integrated Learning) ผ่านการลงนามข้อตกลงร่วมเพื่อการจัดให้ผู้เรียนเข้าร่วมโครงการ ซึ่งได้ดำเนินการดังนี้ แผนกแม่บ้าน ได้แก่ นักศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวนไม่น้อยกว่า 25 คน ซึ่งจะได้มีการติดตามและประเมินผลการใช้คู่มือตาม 1) เป็นระยะๆ

3.2 การสร้างเครื่องมือและแนวทางการพัฒนาเครื่องมือ

แนวทางการสร้างและพัฒนาเครื่องมือสำหรับการจัดทำคู่มือได้มีการจัดทำแบบประเมินเนื้อหาและความเที่ยงของเนื้อหาที่จะนำไปใช้เพื่อการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (Work-integrated Learning) ผ่านกลุ่มตัวแทนที่ได้รับการแต่งตั้ง ทั้งนี้ยังได้มีการรับฟังข้อเสนอแนะและคำแนะนำจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือสำหรับแผนกแม่บ้าน ทั้งนี้คู่มือที่จัดทำขึ้นต้องมีความสอดคล้องกับระบบการศึกษาและกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน และมีการนำคู่มือที่ได้รับการพัฒนานี้ไปทดลองใช้ในสถานประกอบการ และผู้เรียนนำไปทดลองใช้พร้อมทั้งจัดให้มีแบบการประเมินคู่มือจากการทดลองใช้ดังกล่าวและนำผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงให้เหมาะสมที่สุดก่อนจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ และมีการจัดทำคู่มือสำหรับการบริหารจัดการการเรียนการสอนให้กับสถาบันการศึกษาเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียนของแผนกแม่บ้าน

3.3 การเก็บข้อมูลและการติดตามประเมินผล

ระหว่างการทดลองใช้คู่มือดังกล่าวกับผู้เรียนและสถานประกอบการนั้นจะมีการเก็บข้อมูลการนำคู่มือไปใช้ทั้งประสิทธิภาพการใช้ ความถูกต้องและสอดคล้องของเนื้อหาที่จัดทำขึ้นกับความต้องการของสถานประกอบการและสอดคล้องกับกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน รวมถึงการวัดผลตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ที่เป็นไปตามรูปแบบการจัดการศึกษาที่กำหนดขึ้น ตลอดจนสร้างแบบวัดและประเมินผลการเรียนที่สร้างขึ้น พร้อมทั้งสอบถามโดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นทั้งแบบเฉพาะรายบุคคล และแบบกลุ่มย่อยเพื่อนำมาปรับปรุงคู่มือทั้ง 3 ส่วนให้เกิดความสมบูรณ์ในทุกคู่มือที่ได้จัดทำขึ้น ได้แก่ คู่มือสำหรับสถาบันการศึกษา (ผู้สอน) คู่มือสำหรับผู้เรียน และคู่มือสำหรับสถานประกอบการแผนกแม่บ้าน

3.4 การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินการใช้คู่มือ และการสัมภาษณ์วิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาปรับปรุงเนื้อหาของคู่มือให้เกิดความสมบูรณ์ในด้านเนื้อหา โดยต้องสอดคล้องกับกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และเป็นไปตามผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) อย่างเหมาะสม และนำผลที่ได้มาใช้ในการสร้างคู่มือการบริหารจัดการการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการทั้งรูปแบบการจัดการเรียนแบบทวิภาคี และสหกิจศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการดำเนินการวิจัยรูปแบบการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา แผนกแม่บ้าน ได้มีการวิจัยและวิเคราะห์เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

4.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน

4.2 พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

4.3 ผลการทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning)

4.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน

ในปัจจุบันสถานการณ์ในด้านการพัฒนาทางเศรษฐกิจมีความสำคัญกับรายได้ของประเทศที่เกิดจากอุตสาหกรรมบริการ โดยเฉพาะในส่วนของที่พักรุกรกิจอาหารและเครื่องดื่มที่เข้ามามีบทบาทสูงมากทั้งในปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต จึงจำเป็นต้องมีการจ้างแรงงานในอัตราที่สูงมากเนื่องจากธุรกิจบริการต้องอาศัยฝีมือและชำนาญที่เกิดจากแรงงานคนในการให้บริการ ส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้ที่เกิดจากธุรกิจที่พักและอาหารซึ่งในปัจจุบันมีอัตราการขยายของธุรกิจสูงยิ่งขึ้น ทั้งนี้ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการมีการแข่งขันทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ จึงมีการกำหนดนโยบายเพื่อให้เกิดคุณภาพในการขับเคลื่อนของธุรกิจด้านอุตสาหกรรมบริการ คือ นโยบายเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative Economy) และแนวคิดการท่องเที่ยวสร้างสรรค์ (Creative Tourism) ในปี ค.ศ. 2015 ได้มีการเปิดช่องทางการค้าเสรีของกลุ่มประเทศอาเซียน (ASEAN Vision 2015) ที่สามารถมีการแลกเปลี่ยนฝีมือแรงงานได้โดยเสรี จึงมีความจำเป็นต้องเร่งผลิตแรงงานในภาคบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานนานาชาติ

จากการพัฒนาของอุตสาหกรรมบริการ ทำให้สถาบันที่มีความเกี่ยวข้องในด้านการผลิตแรงงานสู่ตลาดจึงต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สถาบันจึงต้องสร้างหลักสูตรให้มีมาตรฐานและมีแนวทางในการที่จะให้ผู้จบการศึกษาเป็นที่ยอมรับของธุรกิจโรงแรม ที่พักและการท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้หลักสูตรที่

สถาบันปรับปรุงขึ้นจำเป็นต้องคำนึงถึงการพัฒนาให้ผู้เรียนมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ มีความรู้ที่เป็นมาตรฐาน มีภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความสามารถในการค้นคว้าทำวิจัย สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ และดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 รายวิชาและคำอธิบายรายวิชาที่สอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ

รหัสวิชา	รายละเอียดของหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
HLI1201	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก Foundation of Lodging Business คำอธิบายรายวิชา ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการ ความสำคัญของธุรกิจที่พัก โครงสร้างขององค์กร การดำเนินงานและหน้าที่รับผิดชอบของแผนกต่างๆ การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาในการดำเนินงานและการแก้ไข จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก
HLI1202	การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานโรงแรม Personality Development for Hotel Employees คำอธิบายรายวิชา ความสำคัญของบุคลิกภาพ องค์ประกอบพื้นฐานของการให้บริการลูกค้า การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูด การแต่งกาย การแสดงออก กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในการบริการ

รหัสวิชา	รายละเอียดของหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
HLI1203	เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรม Information Technology for Tourism and Hotel คำอธิบายรายวิชา การประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ธุรกิจพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ การฝึกปฏิบัติโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้ในงานธุรกิจที่พัก ร้านอาหาร และการท่องเที่ยว
HLI2201	การดำเนินงานและการจัดการงานแม่บ้าน Housekeeping Management and Operations คำอธิบายรายวิชา การจัดองค์การบริหารงาน หน้าที่และขอบเขตการดำเนินงาน ทักษะการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การฝึกปฏิบัติงานแม่บ้าน
HLI2203	การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมในธุรกิจที่พัก Lodging Business Personnel Development and Training คำอธิบายรายวิชา หลักการและวิธีการ การวางแผน นโยบายในการพัฒนาบุคลากร การขยายตัวของธุรกิจโรงแรม การพยากรณ์กำลังคนในธุรกิจที่พัก เทคนิคการเลือกบุคลากรและการฝึกอบรม
HLI2205	การจัดการที่พักที่มีลักษณะเฉพาะ Special Lodging Management คำอธิบายรายวิชา ประวัติความเป็นมา การบริหารจัดการและการดำเนินงานที่พักที่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท

รหัสวิชา	รายละเอียดของหลักสูตร หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
HLI2207	จิตวิทยาบริการ Service Psychology คำอธิบายรายวิชา แนวคิดทางจิตวิทยาเพื่อประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการคุณภาพบริการ คุณธรรมและจริยธรรมในการบริการ
HLI3211	จริยธรรมวิชาชีพและกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก Professional Ethics and Laws for Lodging Business คำอธิบายรายวิชา บทบาท และความรับผิดชอบของธุรกิจที่พักที่มีต่อลูกค้าและสังคม แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พัก จริยธรรมวิชาชีพในงานบริการ ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจที่พัก แนวทางการแก้ไขและการพัฒนา
HLI3212	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจบริการ Facility Management for Hospitality Business คำอธิบายรายวิชา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพื้นที่สาธารณะ ลักษณะทางกายภาพและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพื้นที่ให้บริการ ระบบความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะและบริการ แนวทางการบำรุงรักษาทรัพยากร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
ENL2681	ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1 English for Hotel 1 คำอธิบายรายวิชา คำศัพท์ สำนวนพื้นฐานในธุรกิจโรงแรม แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ภัตตาคาร และแผนกแม่บ้าน

4.2 พัฒนาและออกแบบชุดการเรียนรู้การสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

การพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนรู้การสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถานการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ มีการดำเนินการดังนี้

4.2.1 กระบวนการร่างคู่มือการจัดการเรียนการสอนและปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยคำนึงถึงกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) สาขาวิชาการโรงแรม แผนกแม่บ้าน และเนื้อหารายวิชาที่เป็นมาตรฐานการจัดการเรียนการสอน

งานวิจัยนี้เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานในการทำงาน แต่การตรวจสอบและการประเมินเนื้อหาจะช่วยพัฒนาคุณภาพคู่มือให้สอดคล้องกับสมรรถนะว่าด้วยข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) และความต้องการของสถานประกอบการ อันจะนำไปสู่การใช้จริงและประโยชน์ในการให้บริการตามมาตรฐานสากลพร้อมกับการเคลื่อนย้ายแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นการร่างคู่มือจึงกำหนดเนื้อหาตามตำแหน่งงานที่ปรากฏในกรอบฯ สำหรับในข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน และเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในด้านวิชาชีพการโรงแรมได้กำหนดมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวยุโรปอาเซียนด้านการโรงแรม แผนกแม่บ้าน โดยประกอบด้วยสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกันสอดคล้องรวมถึงรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านที่ปรากฏในรายละเอียดของหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดังนี้

ตารางที่ 2 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
การบริหารงานแผนกแม่บ้าน 1.ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	✓	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	✓	การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงานโรงแรม
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย	✓	เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการท่องเที่ยวและการโรงแรม
	สมรรถนะหลัก			
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		อุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและการบริการ
	✓	5 รักษา และ คง ความ รู้ อุตสาหกรรมบริการ	✓	การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรมในธุรกิจที่พัก
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้กับอุตสาหกรรมบริการ
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป	✓	จิตวิทยาการบริการ
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		การสื่อสารและพฤติกรรมบริการท่องเที่ยวข้ามวัฒนธรรม
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ	✓	การดำเนินงานและการจัดการงานแม่บ้าน

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	✓	5.จัดการและแก้ปัญหาความ ขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		การดำเนินงานและการจัดการ งานบริการส่วนหน้า
	✓	6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับ ปฏิบัติการพื้นฐาน		การขายและการตลาดสำหรับ ธุรกิจโรงแรมและที่พัก
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็น วัตถุ/วัสดุ/อาคารและโครงสร้าง พื้นฐาน		การวางแผนและพัฒนาธุรกิจ โรงแรมและที่พัก
		2.เตรียมและตรวจสอบ งบประมาณการประกอบการ		การวิจัยเบื้องต้นเพื่อธุรกิจ โรงแรมและที่พัก
		3.จัดการดำเนินการด้านการเงิน ภายในงบประมาณ		การดำเนินงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม
		4.บริหารธุรกิจให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมาย		การดำเนินงานและบริการจัด เลี้ยง
		5.จัดการให้มีการใช้ทรัพยากร มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ		การจัดการอาหารท้องถิ่นเพื่อ การท่องเที่ยว
		6.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน		การดำเนินงานและจัดการงาน ครัว
		7.ตรวจสอบมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของพนักงาน		การบริการอาหารไทยและขนม ไทยภายในโรงแรม
		8.จัดเตรียมและฝึกอบรม พนักงาน	✓	การจัดการที่พักที่มี ลักษณะเฉพาะ
		9.จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย		ธุรกิจการบินและการสำรองที่นั่ง
		10.ตรวจสอบและประเมิน ประสิทธิภาพของผลการ ฝึกอบรม		การจัดการสปา
	✓	11.เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่าน คอมพิวเตอร์		การจัดการธุรกิจ MICE

เนื้อหาคุณมีอา	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	✓	12.เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า		การจัดการการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม
	✓	13.อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง		ไทยศึกษาเพื่อการท่องเที่ยวและบริการ
2.ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		การท่องเที่ยวและที่พักเชิงสร้างสรรค์
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	✓	จริยธรรมวิชาชีพและกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย	✓	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจบริการ
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		ความรับผิดชอบต่อสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
	✓	5 รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ		ขนมหวานและขนมอบนานาชาติ

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตก
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันออก
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		การจัดการภัตตาคาร
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		การจัดการสโมสรและบาร์
	✓	5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		การออกแบบอาหาร
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		การวางแผนการจัดการรายการอาหาร การจัดซื้อและควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุ/วัสดุ/อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน		อาหารสุภาพพร้อมสมัย
		2.เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ		ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ
		3.จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	✓	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1
		4.บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย		ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 2
		5.จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ		ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 1
		6.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน		ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 2
		7.ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน		ภาษาอังกฤษเพื่อการโรงแรม 3
	✓	8.จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน		การฝึกงานสำหรับโรงแรมและภัตตาคาร
	✓	9.จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย		การฝึกงานขั้นสูงสำหรับโรงแรมและภัตตาคาร
		10.ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม		สหกิจศึกษาสำหรับโรงแรมและภัตตาคาร
	✓	11.เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์		
		12.เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า		
		13.อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง		

ตารางที่ 3 หัวหน้าประจำชั้น พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคุณมีอา	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
3.หัวหน้าประจำชั้น	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรูุ้ตสาหกรรมบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัย และมั่นคงในที่ทำงาน		
	✓	2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขก อย่างสุภาพ		
		3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคง คลังใหม่		
		4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามา อย่างถูกต้องตามระเบียบ		
		5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์ และความหลากหลายในที่ทำงาน		
	✓	6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน ประจำวัน		
	✓	7.จัดตารางการทำงาน และ มอบหมายงานแก่พนักงาน		
	✓	8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการ ทำงานของพนักงาน		
		9.ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน		
		10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะ ในการทำงาน		
		11.วางแผน จัดการและดำเนินการ ประชุม		
		12.ปฏิบัติงานด้านการปฐม พยาบาลเบื้องต้น		

ตารางที่ 4 หัวหน้าพื้นที่สาธารณะ พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคุณมีอา	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
4.หัวหน้าพื้นที่สาธารณะ	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียนความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้า และการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของ บุคลากรวิชาชีพด้านการ ท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ใน ระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		
สมรรถนะตามหน้าที่				
		1.จัดให้มีและรักษาความ ปลอดภัยและมั่นคงในที่ ทำงาน		
	✓	2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/ แขกอย่างสุภาพ		
		3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อ สินค้าคงคลังใหม่		
		4.รับและจัดเก็บสินค้าที่ รับเข้ามาอย่างถูกต้องตาม ระเบียบ		
		5.ดูแลและจัดการ ความสัมพันธ์และความ หลากหลายในที่ทำงาน		
	✓	6.ดูแลตรวจสอบการ ปฏิบัติงานประจำวัน		
	✓	7.จัดตารางการทำงานและ มอบหมายงานแก่พนักงาน		
		8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐาน การทำงานของพนักงาน		
		9.ดำเนินการประเมินการ ทำงานของพนักงาน		
		10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิด ทักษะในการทำงาน		
	✓	11.วางแผน จัดการและ ดำเนินการประชุม		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
		12.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น		

ตารางที่ 5 หัวหน้าห้องผ้าและชุดเครื่องแบบ พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
5.หัวหน้าห้องผ้าและชุดเครื่องแบบ	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน		
	✓	2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ		
		3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่		
		4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ		
		5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน		
	✓	6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน		
	✓	7.จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน		
		8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่פק พ.ศ. 2554
		9.ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน		
		10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน		
	✓	11.วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม		
		12.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น		

ตารางที่ 6 หัวหน้างานซักรีด พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่פק พ.ศ. 2554
6.หัวหน้างานซักรีด	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่פק พ.ศ. 2554
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน		
	✓	2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ		
		3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่		
		4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ		
		5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
		6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน ประจำวัน		
	✓	7.จัดตารางการทำงาน และ มอบหมายงานแก่พนักงาน		
		8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการ ทำงานของพนักงาน		
		9.ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน		
		10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะ ในการทำงาน		
	✓	11.วางแผน จัดการและดำเนินการ ประชุม		
		12.ปฏิบัติงานด้านการปฐม พยาบาลเบื้องต้น		

ตารางที่ 7 พนักงานทำความสะอาดห้องพัก พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคุณมีอา	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
7.พนักงานทำความสะอาดห้องพัก	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พักร พ.ศ. 2554
	สมรรถนะตามหน้าที่			
	✓	1.ให้บริการดูแลทำความสะอาด ห้องพักแก่ลูกค้า		
	✓	2.ทำความสะอาดและเตรียม ห้องพักสำหรับลูกค้า		
	✓	3.อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของ สูญหาย		
	✓	4.เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง		

ตารางที่ 8 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พักร พ.ศ. 2554
8.พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและ ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่ หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ ทำงานและระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้าน สุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่פק พ.ศ. 2554
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรม บริการ		
สมรรถนะทั่วไป				
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและ เทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและ การต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความ ขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับ ปฏิบัติการพื้นฐาน		
สมรรถนะตามหน้าที่				
	✓	1.ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า		
	✓	2.ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและ อุปกรณ์ต่างๆ		
		3.อำนวยความสะดวกในกรณี สิ่งของสูญหาย		
	✓	4.ทำความสะอาดและรักษา อุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน		

ตารางที่ 9 พนักงานห้องผ้า พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคุณมีอา	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
9.พนักงานห้องผ้า	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับ คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้าน การท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับ ปฏิบัติการพื้นฐาน		
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.สามารถใช้และรักษาเครื่อง อุตสาหกรรมซักรีด		
		2.ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและ รักษาอุปกรณ์		
		3.ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของ ลูกค้า		
		4.อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญ หาย		

ตารางที่ 10 พนักงานห้องซักรีด พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการ
ท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับ คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้าน การท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
10.พนักงานห้องซักรีด	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระบียบความปลอดภัย		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิตสาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่פק พ.ศ. 2554
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1.สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด		
		2.ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์		
		3.ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้า		
		4.อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย		

ตารางที่ 11 พนักงานเย็บผ้า พิจารณาตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) และรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับแผนกแม่บ้านของหลักสูตร

เนื้อหาคุณมีอา	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับ คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการ ท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่ มี	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
11.พนักงานเย็บผ้า	สมรรถนะหลัก			
	✓	1.ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ		
		2.ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้		
		3.ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระบียบความปลอดภัย		
		4.ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้าน สุขลักษณะในสถานที่ทำงาน		
	✓	5.รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรม บริการ		
	สมรรถนะทั่วไป			
	✓	1.สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ		
	✓	2.ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป		
	✓	3.ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยี ทั่วไป		
		4.ส่งเสริมการบริการ สินค้าและการ ต้อนรับ		
		5.จัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งใน สถานการณ์ต่างๆ		
		6.สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับ ปฏิบัติการพื้นฐาน		

เนื้อหาคู่มือฯ	มี/ไม่มี	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals)	มี/ไม่มี	รายวิชาตามหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554
	สมรรถนะตามหน้าที่			
		1. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด		
		2. ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์		
		3. ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้		
		4. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย		

สรุปผลจากกระบวนการร่างคู่มือการจัดการเรียนการสอนและปฏิบัติงานในสถานประกอบการสถานศึกษา และผู้เรียน เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยยกระดับมาตรฐานในการทำงาน แต่การตรวจสอบและการประเมินเนื้อหาจะช่วยพัฒนาคุณภาพคู่มือให้สอดคล้องกับสมรรถนะว่าด้วยข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) และความต้องการของสถานประกอบการ อันจะนำไปสู่การใช้จริงและประโยชน์ในการให้บริการตามมาตรฐานสากลพร้อมกับการเคลื่อนย้ายแรงงานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ภายหลังกระบวนการร่างคู่มือการจัดการเรียนการสอนและปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยคำนึงถึงกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) สาขาวิชาการโรงแรม แผนกแม่บ้านสำเร็จ นักวิจัยได้นำร่างคู่มือฯ ดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงร่างคู่มือฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงร่างคู่มือฯ ดังตาราง

ตารางที่ 12 ผลพิจารณาในการปรับปรุงร่างคู่มือ จากผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ความถูกต้องของเนื้อหา และข้อเสนอแนะ

รายละเอียดของเนื้อหา
1. แก้ไขภาพประกอบที่ 1 “โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่” (Hotel Management Team Organization Chart) ในหน้า 2 และ 3 และภาพประกอบที่ 2 ในส่วน “โครงสร้างการบริหารงานในส่วนแผนกแม่บ้าน” 2. ขั้นตอนการทำงานบางขั้นตอนไม่ถูกต้อง สับสน 3. ความถูกต้องของเนื้อหา หน้า 58 เพิ่ม “ข้อควรระวัง พื้นไม้ไม่ควรโดนน้ำมาก เนื่องจากจะเกิดความเสียหายต่อพื้นผิว” 4. ความถูกต้องของเนื้อหา หน้า 78 บรรทัดที่ 2 ปรับเพิ่ม “แผนกซักผ้าก็ต้องส่งพนักงาน (Valet Boy) ขึ้นไปเก็บตามห้องพัก”
ความถูกต้องของเนื้อหา
1. กำกับภาษาอังกฤษแทรกในบางเนื้อหาเพื่อการเรียกขานที่ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น 2. หน้า 39 เพิ่มคำว่า “LOST/ FOUND” 3. ควรมีการเพิ่มเติมและปรับแก้ข้อมูล เช่น ● หน้า 8 ภาพประกอบที่ 4 “โครงสร้างการบริหารงานในส่วนงานแม่บ้าน” เพิ่ม “Secretary” ข้าง “Executive Housekeeper” ● หน้า 9 ตำแหน่ง “ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน” เพิ่มข้อความ “ตรวจเช็คตารางการทำงานพนักงานมาครบหรือไม่ทุกวัน หากพนักงานขาด ต้องเตรียมจัดหาพนักงานให้พร้อมในการทำงาน” ● หน้า 13 เพิ่มช่อง “มีแขกอยู่หรือไม่” ● หน้า 14 ใบรายงานการซ่อมแซม ให้เพิ่ม “ผู้รับรายงาน.....” ● หน้า 15 เรื่องความปลอดภัยของแผนกแม่บ้าน เพิ่มข้อความต่อท้ายดังนี้ “พนักงานควรได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ” และหัวข้อ “การปฏิบัติตนเมื่อเกิดอัคคีภัย” แก้ไขข้อความ “ไฟพุ่งแรงเข้ามาให้ใช้วิธีหาผ้าชุบน้ำปิดจมูก ปาก แล้วคลาน” และตัดข้อความ “หากไม่เจอให้คลานกลับมาที่ห้องเดิมและนับจำนวนห้องที่เราผ่านมาด้วย จากนั้นให้นำผ้าชุบน้ำปิดใบหน้า” ออก ● หน้า 22 ภาพบน เพิ่ม “ด้วยตะเข็บคว่ำ” ● หน้า 28 เพิ่ม “เช็ดให้แห้งสะอาดทุกจุด เช็ดผ้า และของใช้ทุกชนิดให้ครบตามมาตรฐาน”
ความถูกต้องของภาษาที่ใช้

1.ข้อผิดพลาดด้านการสะกดคำ ควรตรวจทานให้ละเอียดถี่ถ้วน เช่น การใช้วรรณยุกต์เอกและโท
ข้อเสนอแนะอื่นๆ
1.กระบวนการของอ่าวพร้าว รีสอร์ท ซึ่งอยู่ในคู่มือฯ เป็นการทำงานที่เป็นระบบระเบียบดีมาก การรายงานมีความละเอียดครบถ้วน 2.ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดที่ใช้ในแต่ละโรงแรมอาจแตกต่างกันไปตามระดับของโรงแรม และชนิดของงาน ควรมีข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ในการทำทำความสะอาด 3.ขั้นตอนและวิธีการทำความสะอาดห้องพักถูกต้องแล้ว 4.ข้อมูลละเอียดถี่ถ้วน เครื่องมือและเครื่องใช้เหมาะสมกับงาน 5.คู่มือฯ ให้ข้อมูลเรื่องการจัดดอกไม้หลากหลายรูปแบบ อธิบายวิธีจัด และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การจัดเข้าใจง่าย

จากข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อร่างคู่มือฯ สามารถสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. รายละเอียดของเนื้อหา ควรเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน
2. ความถูกต้องของเนื้อหา ควรตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา เช่น การใช้วรรณยุกต์เอกและโท
3. ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ ควรมีการตรวจสอบความถูกต้องที่ใช้ภายในโรงแรม
4. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เสนอให้มีการเพิ่มเติมเนื้อหาอธิบายวิธีจัด และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้การจัดเข้าใจง่าย

4.2.2 บทวิเคราะห์การปรับปรุงร่างคู่มือฯ และพัฒนาคู่มือ

หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาและให้ข้อคิดเห็นในการปรับปรุงร่างคู่มือฯ นักวิจัยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงคู่มือฯ และได้นำคู่มือฯ ที่ได้รับการปรับปรุงไปทดลองใช้กับผู้มีส่วนได้เสีย อันประกอบด้วยสถานประกอบการและผู้เรียน ซึ่งสถานประกอบการและผู้เรียนได้ให้ข้อคิดเห็นต่อร่างคู่มือฯ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ผลพิจารณาจากสถานประกอบการและนักศึกษา ด้านเนื้อหา ความถูกต้องของภาษาที่ใช้ความถูกต้องของเนื้อหา และข้อเสนอแนะ

เนื้อหา	สถานประกอบการ	นักศึกษา
	1.โครงสร้างองค์กรของโรงแรมและโครงสร้างองค์กรของแผนกแม่บ้านมีข้อผิดพลาด	1.ควรปรับปรุงเรื่องความทันสมัย ความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูล เช่น ชื่อตำแหน่งงาน การระบุสถานะห้องพัก 2.การเรียงลำดับเนื้อหาควรเรียงตามความถูกต้องของกระบวนการงาน 3.ภาพประกอบไม่ถูกต้อง ขาดความชัดเจน บางภาพซ้ำกัน 4.การจัดทำภาพประกอบควรให้ความสำคัญกับเรื่องความถูกต้องเหมาะสมด้านการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ 5.วัสดุอุปกรณ์ในภาพประกอบไม่ควรมีตราสินค้าปรากฏ 6.ภาพสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่ชัดเจน
ความถูกต้องของภาษาที่ใช้	1.ควรกำกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษไว้เพื่อการออกเสียงที่ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น 2.คู่มือใช้ภาษาวิชาการ ทำให้เข้าใจยาก 3.ควรปรับปรุงการเว้นวรรค การตัดคำ 4.ควรระวังคำผิดจำนวนมาก 5.ขั้นตอนการทำงานไม่ถูกต้อง สับสน	1.การเรียงลำดับหัวข้อตามขั้นตอนการทำงานมีความสับสน และไม่ถูกต้อง 2.ภาพประกอบและคำบรรยายได้ภาพไม่สัมพันธ์กัน 3.รายละเอียดการทำงานบางส่วนไม่ถูกต้อง บางหัวข้อควรเพิ่มรายละเอียดให้ครอบคลุมมากขึ้น 4.เนื้อหาบางส่วนมีความซ้ำซ้อน และไม่สัมพันธ์กับหัวข้อ 5.ภาษาที่ใช้ ควรเป็นภาษาที่ใช้กับคนในทุกกระดับ เพื่อการสื่อสารที่ เข้าใจได้ง่าย 6.ควรหลีกเลี่ยงภาษาที่เป็นทางการ

เนื้อหา	สถานประกอบการ	นักศึกษา
	1. โครงสร้างองค์กรของโรงแรมและโครงสร้างองค์กรของแผนกแม่บ้านมีข้อผิดพลาด	1. ควรปรับปรุงเรื่องความทันสมัย ความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูล เช่น ชื่อตำแหน่งงาน การระบุสถานะห้องพัก 2. การเรียงลำดับเนื้อหาควรเรียงตามความถูกต้องของกระบวนการงาน 3. ภาพประกอบไม่ถูกต้อง ขาดความชัดเจน บางภาพซ้ำกัน 4. การจัดทำภาพประกอบควรให้ความสำคัญกับเรื่องความถูกต้องเหมาะสมด้านการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการ 5. วัสดุอุปกรณ์ในภาพประกอบไม่ควรมีตราสินค้าปรากฏ 6. ภาพสัญลักษณ์ต่างๆ ไม่ชัดเจน
ความถูกต้องของเนื้อหา	1. ควรตรวจสอบเรื่องตัวสะกดอย่างละเอียดถี่ถ้วนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	1. ควรปรับปรุงเรื่องข้อผิดพลาดด้านการสะกดคำ 2. ควรเลือกใช้คำที่เหมาะสม สุภาพ และถูกต้องตามบริบท 3. การใช้ภาษาทางการมากเกินไปทำให้ผู้อ่านไม่สนใจและไม่เข้าใจเนื้อหาอย่างแท้จริง 4. การพิมพ์ข้อความติดกันทำให้ยากต่อการอ่านและความเข้าใจ ควรพิมพ์เป็นหัวข้อๆ และเน้นตัวหนาที่ข้อความสำคัญ 5. ควรปรับปรุงเรื่องความชัดเจนของหนังสือและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	1. โรงแรมตัวอย่างในคู่มือฯ มีขั้นตอนการทำงานที่ครบถ้วน เป็นระบบระเบียบดีมาก 2. ควรเพิ่มเติมข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์ที่ใช้ทำความสะอาด เนื่องจากอาจมีความแตกต่างกันตามระดับการบริการของโรงแรม	1. การจัดทำรูปเล่มคู่มือฯ ควรมีบทนำและสารบัญเพื่อสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล 2. การย่อหน้าและการกำหนดหัวข้อควรสัมพันธ์กันและเป็นรูปแบบเดียวกันทั้งเล่ม 3. เนื้อหาในเล่มมากเกินไป ควรสื่อสารด้วย “ภาพสี”

จากตารางสรุปดังกล่าว จะเห็นได้ว่ามุมมอง ประสบการณ์และการให้ความสำคัญที่แตกต่างกันของผู้เกี่ยวข้องส่งผลต่อการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือ โดยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความสำคัญกับความถูกต้องของเนื้อหาในภาพรวมของงาน นับตั้งแต่โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดใหญ่และโครงสร้างองค์กรของแผนกแม่บ้าน เน้นกระบวนการทำงานที่ถูกต้องตามขั้นตอน และการใช้ภาษาอังกฤษในคู่มือเพื่อความชัดเจน และความถูกต้องของการออกเสียงคำมากยิ่งขึ้น อีกทั้งมีความเข้าใจในความหลากหลายของระดับการบริการของโรงแรมประเภทต่างๆ จึงให้ข้อเสนอแนะที่เป็นกลาง และเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

2. ผู้ประกอบการในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานจริงให้ความสำคัญกับรายละเอียดขั้นตอนการทำงาน ความถูกต้องและความทันสมัยของข้อมูล การเพิ่มเติมข้อมูลงานที่ไม่ครบถ้วน และตัดข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือเกี่ยวข้องทิ้งไป รวมถึงเน้นการผลิตคู่มือฯ ที่ง่ายต่อการใช้ประโยชน์ เช่น การใช้ภาษาที่ไม่เป็นทางการเกินไป การจัดลำดับหัวข้อที่สัมพันธ์กัน การพิมพ์การเว้นวรรค การเน้นส่วนสำคัญของเนื้อหา ภาพประกอบที่ควรเป็นภาพสี นอกจากนี้ ยังไม่ทิ้งความสำคัญเรื่องบุคลิกภาพและการแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมของพนักงานปฏิบัติงานด้วย

3. ผู้เรียนเน้นความสำคัญในการพัฒนาคู่มือฯ ให้มีรูปภาพให้มากในการปฏิบัติงานจริง ที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการปฏิบัติมาก่อน เพื่อการเตรียมตัวและเป็นแนวทางในแก้ไขปัญหา นอกจากนี้คู่มือควรอธิบายคำศัพท์เฉพาะต่างๆ ให้ชัดเจนเพื่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

4.3 ผลการทดลองใช้และประเมินผลการบูรณาการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมของแผนกแม่บ้านกับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

ผลการประเมินการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ซึ่งเป็นการประเมินสมรรถนะและความสามารถของผู้เรียนตามกรอบข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) ซึ่งแสดงเป็นผลการดำเนินการประเมินผู้เรียนทั้งก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือที่คณะนักวิจัยได้ร่วมกันพัฒนาขึ้นสามารถแสดงเป็นตารางสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 14 สรุปผลการประเมินผู้เรียนก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือประกอบ (ปฏิบัติงานสถานประกอบการส่วนหลังคือ แผนกแม่บ้าน จำนวน 25 คน)

เกณฑ์การประเมิน	ก่อน			หลัง		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
ทัศนคติที่มีต่อตำแหน่งงานที่เข้ารับการฝึก	1.76	0.83	ไม่มี	3.47	0.72	ใกล้เคียงกับมาตรฐาน
จรรยาบรรณวิชาชีพ	2.06	0.66	มีแต่ไม่เพียงพอ	2.94	0.75	ใกล้เคียงกับมาตรฐาน

เกณฑ์การประเมิน	ก่อน			หลัง		
	Mean	S.D.	ระดับ	Mean	S.D.	ระดับ
บุคลิกลักษณะที่ตรงกับตำแหน่งงาน	2.12	0.70	มีแต่ไม่เพียงพอ	3.18	0.64	มีแต่ไม่เพียงพอ
การสื่อสารและโต้ตอบ	1.53	0.51	ไม่มี	3.59	0.80	ใกล้เคียงกับมาตรฐาน
ความรู้ในตำแหน่งงาน	1.47	0.62	ไม่มี	3.18	0.95	ใกล้เคียงกับมาตรฐาน
ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.47	0.51	ไม่มี	2.88	0.78	มีแต่ไม่เพียงพอ
ทักษะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงาน	1.47	0.51	ไม่มี	3.24	0.56	ใกล้เคียงกับมาตรฐาน
ขีดความสามารถทางภาษาต่างประเทศ	1.00	0.00	ไม่มี	2.24	0.44	มีแต่ไม่เพียงพอ
รวม	1.61	0.22	ไม่มี	3.09	0.29	ใกล้เคียงกับมาตรฐาน

จำนวนผู้เรียนที่ได้รับการทดสอบใช้คู่มือแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) มีจำนวนผู้เรียนที่เข้าร่วมทดสอบการใช้คู่มือ ที่ปฏิบัติงานส่วนหลังคือ ผู้เรียนที่ได้ฝึกปฏิบัติงานโดยไม่ได้มีการพบปะลูกค้า ได้แก่ ฝึกปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน จำนวน 25 คน

การจำแนกระดับการประเมินของผู้เรียนที่เข้าร่วมทดสอบการใช้คู่มือระหว่างการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการมีการให้ระดับการประเมินเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระหว่าง 1.00 – 1.99	คือ ไม่มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระหว่าง 2.00 – 2.99	คือ มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ แต่ไม่เพียงพอ
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระหว่าง 3.00 – 3.99	คือ มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน/เกณฑ์
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ระหว่าง 4.00 – 4.99	คือ มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ เป็นไปตามมาตรฐาน
ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) เท่ากับ 5.00	คือ มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ โดดเด่น

ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน ก่อนการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ สรุปผลการประเมินรวมของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 1.61 อยู่ในระดับไม่มีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ เมื่อมีการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) เป็นที่

เรียบร้อยแล้วได้มีการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ โดยการประเมินของผู้เรียนใช้เกณฑ์การประเมินเช่นเดียวกับการประเมินก่อนการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือแผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

ผลการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการโดยใช้คู่มือแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ปรากฏผลตามการประเมินผู้เรียน หลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติและการใช้คู่มือ สรุปผลการประเมินรวมของแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ได้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) 3.09 อยู่ในระดับมีความรู้/ ทักษะ/ คุณลักษณะ ใกล้เคียงกับมาตรฐาน/เกณฑ์

ด้านของผลการประเมินร่างคู่มือแผนกแม่บ้าน จากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีส่วนได้เสียอันได้แก่ สถานประกอบการและผู้เรียน แสดงให้เห็นถึงความต้องการในการปรับปรุงและพัฒนาคู่มือแผนกแม่บ้านของผู้ทรงคุณวุฒิ สถานประกอบการและผู้เรียน ซึ่งมีความแตกต่างกันตามสถานภาพทางสิ่งแวดล้อมและการนำไปใช้ กล่าวคือ

นอกจากนั้นหากคู่มือแผนกแม่บ้านได้รับการพัฒนาและปรับปรุงให้ได้มาตรฐานและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังต่อไปนี้

1. สถานประกอบการ

1.1 สถานประกอบการสามารถใช้คู่มือฯ ในการพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะการทำงานตรงตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) รวมถึงการใช้คู่มือฯ เป็นเกณฑ์ประเมินทดสอบบุคลากรชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศเพื่อสนับสนุนการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

1.2 สถานประกอบการสามารถใช้คู่มือฯ ร่วมในการผลิตบัณฑิตหรือสร้างพนักงานผู้ปฏิบัติงาน แผนกแม่บ้านที่ตรงต่อความต้องการของตลาดแรงงาน และกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals)

1.3 สร้างความร่วมมือแบบบูรณาการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านองค์ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ด้านการปฏิบัติงานแผนกแม่บ้านเพื่อพัฒนาสู่แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

2. สถาบันการศึกษา

2.1 สถาบันการศึกษาสามารถนำคู่มือฯ มาปรับใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน เช่น การออกแบบการสอน การวางแผนการสอนให้สอดคล้องตามคู่มือเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณสมบัติเหมาะสมตามสายงานอาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้จริง ตรงตามความต้องการของบัณฑิต

2.2 สถาบันการศึกษาสามารถปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรให้ได้มาตรฐานตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals)

2.3 สถาบันการศึกษาสามารถผลิตบัณฑิตแก่ภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมได้ตรงตามความต้องการของมาตรฐานสากล

2.4 สถาบันการศึกษามีส่วนสำคัญในการสร้างมาตรฐานบุคลากรของประเทศ ยกกระดับให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล ส่งผลให้บุคลากรสามารถทำงานต่างประเทศได้ เป็นการสนับสนุนความร่วมมือด้านการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยว

2.5 สถาบันการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เช่น สถานประกอบการ และผู้เรียนเกิดความร่วมมือกันจากการร่วมจัดทำคู่มือ ส่งผลให้เกิดความร่วมมือในด้านต่างๆ ตามมา เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ การฝึกงานในสถานประกอบการที่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals)

3. ผู้เรียน

3.1 ผู้เรียนสามารถใช้คู่มือฯ ศึกษาเตรียมตนเองด้านความรู้และทักษะในสายอาชีพก่อนเข้ารับการฝึกงานหรือสหกิจศึกษา

3.2 ผู้เรียนสามารถใช้คู่มือฯ ในการประเมินตนเองด้านความรู้และทักษะต่างๆ ทั้งก่อนเข้ารับการฝึกงานหรือสหกิจศึกษาและหลังการฝึกงานหรือสหกิจศึกษา

3.3 บัณฑิตสามารถใช้คู่มือฯ ประกอบการปฏิบัติงานจริงหรือเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง

3.4 นับเป็นโอกาสอันดีในการสร้างความตระหนักรู้ให้แก่บัณฑิตศึกษาเรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร Professionals – MRA on Tourism Professionals) วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การพัฒนาคู่มือแผนกแม่บ้านกับการเรียนสอนจึงมีความสำคัญ แต่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาคู่มือฯ ยังไม่สามารถแสดงประโยชน์ในเชิงหน้าที่ได้อย่างแท้จริง อาจจะทำให้ความสำคัญเกณฑ์มาตรฐานตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) ในเบื้องต้น แต่ข้อจำกัดด้านขนาดและประเภทลูกค้าของผู้ประกอบการ อาจจะมีผลต่อการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว หากเป็นผู้ประกอบการขนาดใหญ่ มีตำแหน่งงานหลากหลาย ประกอบกับมีต้นทุนในการจ้างบุคลากรจำนวนมากเกินไป

ประการที่สอง ผู้ประกอบการมีทัศนคติต่อนักศึกษาฝึกงานกับเกณฑ์มาตรฐานฯ ที่ขาดความสอดคล้องกัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มอบหมายงานที่มีความสำคัญน้อย เมื่อเกิดความผิดพลาดหรือความเสียหายในการปฏิบัติงานขึ้นมา จะมีพี่เลี้ยงดูแลผู้เรียนในการทำงานแต่ละครั้ง แต่เกณฑ์มาตรฐานฯ เน้นพัฒนา

ศักยภาพทางด้านการปฏิบัติงาน เช่น การปูเตียงในห้องพักรักษา การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ในห้องพักรักษา ดังนั้น การใช้คู่มือจึงอาจไม่จำเป็นและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนและผู้ประกอบการน้อย ทำให้การเรียนการสอนและการฝึกงานของนักศึกษาในสาขาวิชาชีพการโรงแรมไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร อาจต้องขอความร่วมมือจากสถานประกอบการให้มอบหมายงานตามเกณฑ์ของสถานศึกษาหรือตามเกณฑ์มาตรฐานฯ และส่วนสถานศึกษาควรมีการอบรมเพื่อส่งเสริมศักยภาพผู้เรียนก่อนไปฝึกงาน เพื่อให้สถานประกอบการมีทัศนคติในทางบวกต่อรูปแบบการสอนของสถาบันการศึกษา และตัวผู้เรียนควรเตรียมพร้อมและพัฒนาตนเองตามเกณฑ์มาตรฐานฯ

ประการสุดท้าย คู่มือฯ ยังขาดการส่งเสริมในสถาบันการศึกษาที่มีการเรียนสอนเกี่ยวกับสาขาวิชาการโรงแรมอย่างทั่วถึง ทำให้แนวทางในการพัฒนาคู่มือฯ อีกทั้งนักศึกษายังมิได้ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญตามเกณฑ์มาตรฐานฯ ซึ่งเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่จะต้องดำเนินการต่อไป

บทที่ 5

บทสรุปการดำเนินการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการดำเนินการศึกษารูปแบบการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ เพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวตามกรอบข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน กรณีศึกษา แผนกแม่บ้าน ได้มีการดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์เป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน

5.2 สรุปการพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน สำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

5.3 สรุปผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกแม่บ้าน กับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

5.1 สรุปสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้าน

ในปัจจุบันการเรียนการสอนในสถาบันต่างๆมีการปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งผลจากการที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องส่งเสริม และพัฒนาบัณฑิตเพื่อให้มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงานหลังจากสำเร็จการศึกษา บัณฑิตควรมีศักยภาพความชำนาญในการทำงาน มีความคิดริเริ่มในการวางแผนงาน การแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดจากการทำงานและสถานการณ์รอบๆตัวได้เป็นอย่างดี และพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อมีความชำนาญในงานเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ บัณฑิตที่มีความพร้อมในด้านนั้นๆมากที่สุดจะเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการหรือตลาดแรงงานมากกว่า ดังนั้นการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา (Co-operative Education) จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจำนวนมากได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรต่างๆ เพื่อเป็นการฝึกปฏิบัติงานในสถานที่และสถานการณ์จริงในการเตรียมความพร้อมให้แก่ นักศึกษา ก่อนที่จะจบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงาน การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการด้านการเรียนรู้กับการทำงาน (Work-integrated Learning: WiL) เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนที่อาศัยความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษากับสถานประกอบการ โดยให้นักศึกษาได้เรียนรู้การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ โดยมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของนักศึกษา โดยจะมีอาจารย์ไปเฝ้าติดตามนักศึกษาที่รับการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาอยู่ โดยที่อาจารย์เฝ้าติดตามจะติดต่อประสานงานกับพี่เลี้ยงของนักศึกษาในสถานประกอบการนั้น การ

จัดการเรียนการสอนในรูปแบบ WiL ต้องอาศัยความร่วมมือกันระหว่างสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการในการบริหารจัดการในการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา ซึ่งบรรจุไว้ในหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสาขาวิชา ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาควรมีการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการด้านการเรียนรู้กับการทำงานในกลุ่มสาขาวิชาชีพที่เหมาะสม ได้แก่ สังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ ควรมีความร่วมมือระหว่างสถานประกอบการ และสถาบันการศึกษานอกเหนือจากการร่วมนิเทศนักศึกษาที่ปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แล้วควรมีการพัฒนาทางด้านงานวิจัยร่วมกันเพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการผลิตแก่สถานประกอบการได้

การพัฒนาหลักสูตรให้มีรูปแบบเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (WIL) จะต้องมีความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ โดยในสถาบันการศึกษาจะต้องนำหลักสูตรดังกล่าวมาดำเนินการให้เป็นรูปธรรมซึ่งต้องมีการผลักดันทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา และผู้รับผิดชอบหลักสูตรต่างๆ โดยควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างความเข้าใจในการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานให้ผู้บริหารระดับสถาบัน คณะ หลักสูตร สาขาวิชา คณาจารย์ และสถาบันการศึกษาและสถานประกอบการ ต้องมีความร่วมมือในการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดจุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตและงานวิจัย เพื่อสร้างความเป็นเลิศและความเชี่ยวชาญในสายงานนั้น โดยเปิดหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนในสาขาที่เป็นความถนัดของแต่ละสถาบัน เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา: ผลิตพนักงานบริการด้านธุรกิจที่พัก และนักปฏิบัติวิชาชีพชั้นสูงตามเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ ฉะนั้นมหาวิทยาลัยฯ ต้องนำจุดแข็งขึ้นมาด้านใดด้านหนึ่งเพื่อมาผลักดันให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและนอกประเทศ แต่ถ้าจุดใดที่มีความเข้มแข็งอยู่แล้ว ก็ควรพัฒนาให้จุดแข็งนั้นให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

5.2 สรุปการพัฒนาและออกแบบชุดการเรียนการสอนแบบหน่วยเรียน (Module) ในการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีขั้นตอนและกระบวนการเริ่มจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันของไทย พร้อมกับศึกษาระเบียบ กฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง จากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อตกลงร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) แผนกแม่บ้าน ที่สอดคล้องกับเนื้อหาคู่มือ สรุปตารางดังนี้

ตารางที่ 15 สรุปมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) แผนกแม่บ้านที่สอดคล้องกับเนื้อหาคู่มือ

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
1. การบริหารงานแผนก แม่บ้าน	HLI1201	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจที่พัก Foundation of Lodging Business คำอธิบายรายวิชา ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการ ความสำคัญของธุรกิจที่พัก โครงสร้าง ขององค์กร การดำเนินงานและหน้าที่ รับผิดชอบของแผนกต่างๆ การติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปัญหาในการดำเนินงานและการแก้ไข จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมาย เกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมและที่พัก	สมรรถนะตามหน้าที่ 1.บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็น วัตถุ/วัสดุ/อาคารและโครงสร้าง พื้นฐาน 2.เตรียมและตรวจสอบ งบประมาณการประกอบการ 3.จัดการดำเนินการด้านการเงิน ภายในงบประมาณ 4.บริหารธุรกิจให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมาย 5.จัดการให้มีการใช้ทรัพยากร มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 6.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน 7.ตรวจสอบมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของพนักงาน 8.จัดเตรียมและฝึกอบรม พนักงาน 9.จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย 10.ตรวจสอบและประเมิน ประสิทธิภาพของผลการ ฝึกอบรม 11.เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่าน คอมพิวเตอร์ 12.เริ่มต้นการสนทนาและสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 13.อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ใน ระดับสูง
	HLI1202	การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับพนักงาน โรงแรม Personality Development for Hotel Employees คำอธิบายรายวิชา ความสำคัญของบุคลิกภาพ องค์ประกอบพื้นฐานของการให้บริการ ลูกค้า การพัฒนาบุคลิกภาพในการพูด การแต่งกาย การแสดงออก กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ การ ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในการ บริการ	
	HLI1203	เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการ ท่องเที่ยวและการโรงแรม	

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
		Information Technology for Tourism and Hotel คำอธิบายรายวิชา การประยุกต์ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การฝึก ปฏิบัติโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นิยมใช้ ในงานธุรกิจที่พัก ร้านอาหารและการ ท่องเที่ยว	
2.ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก แม่บ้าน	HLI2201	การดำเนินงานและการจัดการงาน แม่บ้าน Housekeeping Management and Operations คำอธิบายรายวิชา การจัดองค์การบริหารงาน หน้าที่และ ขอบเขตการดำเนินงาน ทักษะการ ติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การฝึก ปฏิบัติงานแม่บ้าน	สมรรถนะตามหน้าที่ 1.บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็น วัตถุ/วัสดุ/อาคารและโครงสร้าง พื้นฐาน 2.เตรียมและตรวจสอบ งบประมาณการประกอบการ 3.จัดการดำเนินการด้านการเงิน ภายในวงงบประมาณ 4.บริหารธุรกิจให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมาย 5.จัดการให้มีการใช้ทรัพยากร มนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 6.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน 7.ตรวจสอบมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของพนักงาน 8.จัดเตรียมและฝึกอบรม พนักงาน 9.จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย 10.ตรวจสอบและประเมิน

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
			ประสิทธิภาพของผลการ ฝึกอบรม 11.เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่าน คอมพิวเตอร์ 12.เริ่มต้นการสนทนาและสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า 13.อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ใน ระดับสูง
	HLI2203	การพัฒนาศักยภาพและฝึกอบรมในธุรกิจ ที่พัก Lodging Business Personnel Development and Training คำอธิบายรายวิชา หลักการและวิธีการ การวางแผน นโยบายในการพัฒนาศักยภาพ การ ขยายตัวของธุรกิจโรงแรม การ พยากรณ์กำลังคนในธุรกิจที่พัก เทคนิค การเลือกบุคลากรและการฝึกอบรม	
3.หัวหน้าประจำชั้น	HLI2207	จิตวิทยาการบริการ Service Psychology คำอธิบายรายวิชา แนวความคิดจิตวิทยาเพื่อประยุกต์ใช้ใน การทำความเข้าใจต่อพฤติกรรมของผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ การจัดการ คุณภาพบริการ คุณธรรมและจริยธรรม ในการบริการ	สมรรถนะตามหน้าที่ 1.จัดให้มีและรักษาความ ปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน 2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขก อย่างสุภาพ 3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคง คลังใหม่ 4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามา อย่างถูกต้องตามระเบียบ

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
	HLI3211	จริยธรรมวิชาชีพและกฎหมายเกี่ยวกับ ธุรกิจที่พัก Professional Ethics and Laws for Lodging Business คำอธิบายรายวิชา บทบาท และความรับผิดชอบของธุรกิจ ที่พักที่มีต่อลูกค้าและสังคม แนวคิด เกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ กฎหมายที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พัก จริยธรรม วิชาชีพในงานบริการ ปัญหาทาง จริยธรรมของธุรกิจที่พัก แนวทางการ แก้ไขและการพัฒนา	5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์ และความหลากหลายในที่ทำงาน 6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน ประจำวัน 7.จัดตารางการทำงานและ มอบหมายงานแก่พนักงาน 8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการ ทำงานของพนักงาน 9.ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน 10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะ ในการทำงาน 11.วางแผน จัดการและ ดำเนินการประชุม 12.ปฏิบัติงานด้านการปฐม พยาบาลเบื้องต้น
4.หัวหน้าพื้นที่สาธารณะ	HLI2205	การจัดการที่พักที่มีลักษณะเฉพาะ Special Lodging Management คำอธิบายรายวิชา ประวัติความเป็นมา การบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่พักรวมที่มี ลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ท	สมรรถนะตามหน้าที่ 1.จัดให้มีและรักษาความ ปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน 2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขก อย่างสุภาพ 3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคง คลังใหม่ 4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามา

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
	HLI3212	การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับธุรกิจบริการ Facility Management for Hospitality Business คำอธิบายรายวิชา สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพื้นที่ สาธารณะ ลักษณะทางกายภาพและ ทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพื้นที่ ให้บริการ ระบบความปลอดภัยในพื้นที่ สาธารณะและบริการ แนวทางการ บำรุงรักษาทรัพยากร กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง	อย่างถูกต้องตามระเบียบ 5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์ และความหลากหลายในที่ทำงาน 6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน ประจำวัน 7.จัดตารางการทำงานและ มอบหมายงานแก่พนักงาน 8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการ ทำงานของพนักงาน 9.ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน 10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะ ในการทำงาน
	ENL2681	ภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยว 1 English for Hotel 1 คำอธิบายรายวิชา คำศัพท์ สำนวนพื้นฐานในธุรกิจโรงแรม แผนกต้อนรับ แผนกอาหารและ เครื่องดื่ม ภัตตาคารและแผนกแม่บ้าน	11.วางแผน จัดการและ ดำเนินการประชุม 12.ปฏิบัติงานด้านการปฐม พยาบาลเบื้องต้น
5.หัวหน้าห้องผ้าและชุด เครื่องแบบ			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.จัดให้มีและรักษาความ ปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน 2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขก อย่างสุภาพ 3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคง คลังใหม่ 4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามา อย่างถูกต้องตามระเบียบ 5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
			และความหลากหลายในที่ทำงาน 6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน 7.จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน 8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน 9.ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน 10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 11.วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม 12.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
6.หัวหน้างานซักรีด			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน 2.จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ 3.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่ 4.รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ 5.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน 6.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน 7.จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
			8.ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการ ทำงานของพนักงาน 9.ดำเนินการประเมินการทำงาน ของพนักงาน 10.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะ ในการทำงาน 11.วางแผน จัดการและ ดำเนินการประชุม 12.ปฏิบัติงานด้านการปฐม พยาบาลเบื้องต้น
7.พนักงานทำความสะอาดห้องพัก			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.ให้บริการดูแลทำความสะอาด ห้องพักแก่ลูกค้า 2.ทำความสะอาดและเตรียม ห้องพักสำหรับลูกค้า 3.อำนวยความสะดวกกรณี สิ่งของสูญหาย 4.เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง
8.พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า 2.ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและ อุปกรณ์ต่างๆ 3.อำนวยความสะดวกในกรณี สิ่งของสูญหาย 4.ทำความสะอาดและรักษา อุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน

เนื้อหาคู่มือฯ	รหัสวิชา	รายวิชาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและ ธุรกิจที่พัก พ.ศ. 2554	กรอบมาตรฐานว่าด้วยการ ยอมรับคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยว อาเซียน (MRA on Tourism Professionals)
9.พนักงานห้องผ้า			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.สามารถใช้และรักษาเครื่อง อุตสาหกรรมซักรีด 2.ทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน และรักษาอุปกรณ์ 3.ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้า ของลูกค้า 4.อำนวยความสะดวกกรณี สิ่งของสูญหาย
10.พนักงานห้องซักรีด			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.สามารถใช้และรักษาเครื่อง อุตสาหกรรมซักรีด 2.ทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน และรักษาอุปกรณ์ 3.ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้า ของลูกค้า 4.อำนวยความสะดวกกรณี สิ่งของสูญหาย
11.พนักงานเย็บผ้า			สมรรถนะตามหน้าที่ 1.สามารถใช้และรักษาเครื่อง อุตสาหกรรมซักรีด 2.ทำความสะอาดพื้นที่ทำงาน และรักษาอุปกรณ์ 3.ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้า ของลูกค้า 4.อำนวยความสะดวกกรณี สิ่งของสูญหาย

หลังจากนั้นเป็นขั้นตอนในการปรับใช้ จากสถานประกอบการและผู้เรียน และเป็นการติดตามและประเมินผล จนถึงขั้นตอนสุดท้ายที่นำผลการประเมินนำมาปรับปรุงและพัฒนาฝีมือ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าคู่มือฯ ยังจำเป็นต้องมีการปรับปรุงในอีกหลายด้าน ดังนี้

1. คู่มือฯ แผนกแม่บ้านสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงานจริง (Work-integrated Learning) ที่ขาดความสอดคล้องเชื่อมโยงกันในหลายๆ ด้าน เช่น ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูล ดังที่พบได้จากข้อผิดพลาดด้านการใช้คำศัพท์ที่ไม่ใช่แล้ว หรือการใช้คำศัพท์วิชาการที่ยากต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ผลลัพธ์เชิงประจักษ์เช่นนี้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของโลกทฤษฎีและโลกแห่งการปฏิบัติงานจริง
2. คู่มือฯ แผนกแม่บ้านได้รับการออกแบบสร้างสรรค์บนความหลากหลายของสถานประกอบการ อันเป็นผลมาจากความแตกต่างของลักษณะของธุรกิจ ขนาด และระดับการให้บริการของสถานประกอบการ ผลการวิจัยจึงส่งผลสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนในประเด็นตัวอย่างดังนี้

2.1 ความแตกต่างของขนาดและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจระดับองค์กร (Corporate Strategy) ของสถานประกอบการส่งผลให้การจัดวางโครงสร้างองค์กรมีความแตกต่างกัน กระทั่งต่อตำแหน่ง ขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง การประเมินผลคู่มือฯ โดยสถานประกอบการอื่นที่มีจุดเด่นในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันจึงทำให้ข้อมูลมีความผิดพลาดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โรงแรมต้นแบบในคู่มือฯ เน้นจุดเด่นของการให้บริการที่พักรวมแบบรีสอร์ท โดยมีทำเลที่ตั้งในแหล่งท่องเที่ยวลักษณะหาดทรายและชายทะเล (Sea Sand and Sun) ซึ่งมีลักษณะเฉพาะในการให้บริการ ลักษณะการแต่งกายของพนักงานผู้ให้บริการมีความสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การแต่งกายดังกล่าวกลับพบว่าเป็นข้อควรปรับปรุงเมื่อนำมาอยู่ในบริบทของการสร้างแนวปฏิบัติอันดี (Best Practices) ร่วมกัน

2.2 ระดับบริการของโรงแรมที่เป็นสถานประกอบการทั่วไปมีความหลากหลาย ความพยายามสร้างคู่มือฯ จากโรงแรมที่มีระดับบริการระดับหนึ่ง จึงอาจไม่ตอบโจทย์ความเป็นมาตรฐานเดียวกันของทุกโรงแรมได้ ดังเห็นได้ชัดเจนจากระดับการบริการที่แตกต่างกันของสถานประกอบการที่เป็นต้นแบบในคู่มือฯ และสถานประกอบการที่เป็นผู้ประเมิน จึงทำให้ข้อมูลด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงรายละเอียดของการบริการจึงมีข้อผิดพลาดและไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ สืบเนื่องจากระดับความคาดหวังในการมอบคุณค่าบริการให้แก่ลูกค้าที่แตกต่างกัน

3. คู่มือฯ แผนกแม่บ้านเน้นการพัฒนาศักยภาพเพิ่มพูนสมรรถนะด้านการปฏิบัติงาน (Functional Competency) เน้นการให้ความรู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ขาดการส่งเสริมด้านทักษะภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีความจำเป็นในการทำงานไม่น้อยกว่าความรู้ในเนื้อหา

4. การนำคู่มือไปใช้ประโยชน์ในสถาบันการศึกษาเพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) เป็นสิ่งที่ทำได้โดยง่ายในสถานศึกษา แต่อาจพบอุปสรรคสำคัญด้านการสื่อสาร การสื่อความหมาย การทำความเข้าใจกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจริงเมื่อนำไปใช้ในสถาน

ประกอบการ ซึ่งมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) ที่แตกต่างกัน

5. การกำหนดตำแหน่งงานให้กับนักศึกษาฝึกงานหรือสหกิจศึกษาของสถานประกอบการยังคงเป็นตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มิได้ครอบคลุมระดับงานที่สูงขึ้นไป ทำให้คู่มือฯ แผนกแม่บ้านเป็นประโยชน์เฉพาะพนักงานปฏิบัติงานพื้นฐาน ไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่งงานตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) แสดงให้เห็นถึงการใช้ประโยชน์ที่แท้จริงกระจายไม่ถึงทุกฝ่าย

6. การขาดความตระหนักรู้อย่างแท้จริงของนักศึกษา สถานศึกษา และสถานประกอบการเกี่ยวกับข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) ส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนมองไม่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ หรือเล็งเห็นความสำคัญ ความจำเป็น หรือประโยชน์ที่จะได้รับการจัดทำคู่มือฯ

จากสถานการณ์ของการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) ของแผนกแม่บ้านในปัจจุบันจึงพบว่า การสร้างมาตรฐานบนพื้นฐานความแตกต่างดังกล่าวจึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง เนื่องจากทำได้ยาก

5.3 สรุปผลการบูรณาการการจัดการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) เพื่อปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับแผนกแม่บ้าน กับสถาบันการศึกษา นักเรียน/นักศึกษา และผู้ประกอบการ

ผลจากการจัดทำคู่มือตามกรอบมาตรฐานว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA on Tourism Professionals) สาขาวิชาโรงแรม แผนกแม่บ้าน มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หากมีการปรับปรุงคู่มือฯ ควรจัดสัมมนาเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือฯ พร้อมทั้งรับทราบสถานการณ์ปัจจุบันของการเรียนการสอนและการปฏิบัติงาน (Work-integrated Learning) รวมถึงรับฟังความต้องการใช้คู่มือจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสะท้อนการนำไปใช้ได้จริงมากที่สุด

2. การเลือกกลุ่มโรงแรมต้นแบบในคู่มือฯ ควรมีลักษณะเป็นสถานประกอบการที่พิกแรมที่ไม่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่มีรูปแบบเฉพาะ แต่เป็นลักษณะบริการที่เป็นสากลทั่วไป และมีความสอดคล้องกับสถานประกอบการที่เป็นผู้ประเมินเพื่อให้มีบริบทการให้บริการในรูปแบบเดียวกัน ความแตกต่างของประเภทธุรกิจบริการ ขนาดของธุรกิจ ระดับการให้บริการ รวมถึงมาตรฐานการให้บริการส่งผลให้คู่มือฯ อาจเหมาะสมหรือใช้ประโยชน์ได้เฉพาะกลุ่ม การแบ่งกลุ่มตลาดที่ชัดเจน (Market Segmentation) หรือการเน้นการใช้ประโยชน์ของผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะส่งผลให้คู่มือใช้ประโยชน์ได้จริง เป็นที่ยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงานในวงกว้างยิ่งขึ้น

3. ระเบียบวิธีวิจัยควรมีการพัฒนาเพื่อให้ได้ผลวิจัยเชิงประจักษ์เพิ่มขึ้น เช่น การเลือกกลุ่มตัวอย่างในส่วนผู้เรียน ควรเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันแต่ทำการประเมินวัดความรู้และทักษะก่อนและหลังการใช้คู่มือฯ หรือการเปรียบเทียบสองกลุ่มตัวอย่างในการปฏิบัติงานสหกิจ โดยกลุ่มหนึ่งฝึกปฏิบัติงานแบบไม่มีคู่มือ และอีกกลุ่มหนึ่งฝึกปฏิบัติงานแบบมีคู่มือใช้อ้างอิง การเก็บข้อมูลลักษณะนี้จะทำให้การวิจัยมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมากขึ้น ผลการทดสอบความรู้ หรือการปฏิบัติงานจะสะท้อนให้สถานศึกษาเห็นถึงจุดเด่นจุดด้อยของการเรียนการสอน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรต่อไป

4. การสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรทำอย่างเป็นรูปธรรม เช่น สถานศึกษาและสถานประกอบการควรทำข้อตกลงร่วมกัน (Memorandum of Understanding - MOU) เพื่อร่วมกันผลิตบัณฑิตที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยให้สถานประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมบัณฑิตนับแต่กระบวนการสร้างหลักสูตร การพัฒนาการเรียนการสอน การฝึกปฏิบัติ การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงานและ สหกิจศึกษาเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมในการสร้างบุคลากร ก่อให้เกิดความไว้วางใจมอบหมายให้นักศึกษาฝึกงานหรือปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไป

5. ความรู้ความเข้าใจเรื่องข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) ยังจำกัดในวงแคบแม้จะมีความพยายามทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน สถานศึกษา และผู้ประกอบการในการสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องดังกล่าว การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ปฏิบัติงานระดับต้นในสถานประกอบการซึ่งเป็นผู้สอนงานใกล้ชิดให้แก่นักศึกษาจึงมีความสำคัญและจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจและมีเป้าประสงค์ที่ชัดเจนในเรื่องเดียวกัน

6. แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีโอกาสจำกัดด้านการสื่อสารภาษาต่างประเทศเมื่อเปรียบเทียบกับสาวนงานอื่น ทักษะภาษาอังกฤษของงานแผนกแม่บ้านจึงอาจดูเหมือนไม่สำคัญ อย่างไรก็ตาม ภาษาต่างประเทศเป็นอีกหนึ่งสมรรถนะสำคัญตามข้อตกลงร่วมกันว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA on Tourism Professionals) คู่มือฯ แผนกแม่บ้านจึงควรเพิ่มเติมเนื้อหาด้านความสามารถใช้ภาษาอังกฤษโดยเฉพาะการเขียน เช่น การเขียนเอกสาร รายงาน การปฏิบัติงานต่างๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการจัดทำคู่มือแผนกแม่บ้านสำหรับนักศึกษา และสถานประกอบการ มีข้อเสนอแนะต่อหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถาบันการศึกษาควรทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับสถานประกอบการในการใช้คู่มือฯ ในการประเมินบุคลากรและผู้เรียน และสถาบันการศึกษาให้ผู้เรียนเข้ารับการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาในระดับปีที่ 2
2. สถานประกอบการควรส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีโอกาสปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในตำแหน่งงานแผนกแม่บ้านที่หลากหลาย เช่น แผนกซักกรีด ทำความสะอาดส่วนกลาง และมีโอกาสได้ใช้ทักษะวิชาชีพด้านแผนกแม่บ้านให้มากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ภาษาอังกฤษ
3. สถาบันการศึกษาหรือสถานประกอบการ ควรมีการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษของผู้เรียนก่อนปฏิบัติสหกิจศึกษา เพื่อเป็นการมอบหมายงานให้ตรงตามทักษะและพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน และหลังจากการฝึกสหกิจศึกษาให้มีการทดสอบทักษะภาษาอังกฤษอีกครั้ง

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- (2554). การประเมินผลการเรียนการสอนภาษาไทย ชุดเครื่องมือการประเมินผลการฝึกอบรมและวิธีการเรียนรู้ของบลูม. เข้าถึงข้อมูลได้จาก https://goo.gl/qMxsF7content_copy. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัดซีเคแอนด์เอสโพลีโสตูดิโอ.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กระทรวงแรงงาน. (2555). โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (Preparation for Flow of Labour in the ASEAN Community). เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.mol.go.th/anonymouse/content/Asean2012>. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557
- กลุ่มเครือข่ายอุดมศึกษา สกอ., 2551 โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา (Work-integrated Learning) หรือ WIL (2552). เข้าถึงข้อมูลได้จาก www.mua.go.th/users/bphe/cooperative. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557
- จิรวดี รัตนไพฑูรย์ชัย. (2556). ตลาดท่องเที่ยวมุสลิม โอกาสของไทยภายใต้ AEC. กรุงเทพฯ: หนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ปีที่ 3 ฉบับที่ 112 วันอังคารที่ 12 พฤศจิกายน 2556
- จิราภา ปาระวนิชย์และคณะ. (2549). กลไกและมาตรการสนับสนุนการจัดการศึกษาในรูปแบบสหกิจศึกษาและทักษะวิศวกรรม. กรุงเทพมหานคร: คณะจัดทำข้อเสนอกลไกและมาตรการสนับสนุนการจัดการศึกษาในรูปแบบสหกิจศึกษาและทักษะวิศวกรรม.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธีรวัฒน์ อิมประคองศิลป์. (2556). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานในแผนกแม่บ้านของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ปีที่ 33 ฉบับที่ 3

ปานเพชร ชินินทร. (2553-2554) การพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนการสอนที่บูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน

ในสถาบันอุดมศึกษา (Work-integrated learning : WIL). เข้าถึงข้อมูลได้จาก

http://www.coop.rmutt.ac.th/?wpfb_dl=549. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557

พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย. (2543). การปฏิรูประบบการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา : การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

ในระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: สิ่งพิมพ์สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

พระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2554). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่บูรณาการ

การเรียนรู้กับการทำงาน. กรุงเทพฯ: บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด. 29

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2553). คู่มือสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (มปป). คู่มือสหกิจศึกษา คณะพัฒนาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2555). คู่มือสหกิจศึกษา. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2554). มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน.

กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

----- (2555). ข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน 32 ตำแหน่ง

งาน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการโรงพิมพ์ องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ. (2552). มาตรฐานและประกันคุณภาพ การดำเนินงานสหกิจศึกษา.

นครราชสีมา: สมาคมสหกิจศึกษาไทย.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทย. (2552). ประมวลชุดสาระชุดฝึกอบรมสหกิจศึกษา.

กรุงเทพฯ: สมาคมสหกิจศึกษาไทย.

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2557). ผลรางวัลสหกิจศึกษาดีเด่นระดับชาติ. เข้าถึงข้อมูลได้จาก

<http://www.mua.go.th/users/bphe/cooperative/data/Nation%20Award%20 2557.pdf>. วันที่ 24

พฤศจิกายน 2557

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). ผลการดำเนินงานและรายงานความก้าวหน้าในการเตรียม

ความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2557). ผลการดำเนินงานและรายงานความก้าวหน้าในการเตรียม

ความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557.

กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. (2551). 2 เข้าถึงข้อมูลได้จาก [www. https://goo.gl/rGpnUh](http://www.https://goo.gl/rGpnUh). วันที่ 24

พฤศจิกายน 2557

สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา (สอศ.) (2550: 1) สำหรับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และหลักสูตร

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.). เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.kanpoly.ac.th/kan/tavi/tavi2.pdf>.

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2557

สุเมธ แยม่นุ่น (2547). สหกิจศึกษา: รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ. วารสารสมาคมสหกิจ

ศึกษาไทย1 (1). 11-25

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (มปป.). รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์โครงการเตรียมการรองรับ

การเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน. เข้าถึงข้อมูลได้จาก

[http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/9._bththii_5_noybaayaelamaatrkaar.](http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/9._bththii_5_noybaayaelamaatrkaar.pdf)

pdf. วันที่ 10 มกราคม 2557

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ. (2555). **ประวัติความเป็นมา.** เข้าถึงข้อมูลได้จาก

<http://coop.sut.ac.th/index.php?sec=history>. วันที่ 21 พฤศจิกายน 2557

อุมาร ไชยจำเริญ (2557). **คู่มือการฝึกอบรม Moodle.** เข้าถึงข้อมูลได้จาก

web.plu.ac.th/plulearning/file.php/1/handbook2.pdf. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). เล่มที่ 128 ฉบับที่ 11. เข้าถึงข้อมูลได้จาก

www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395. วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557

ภาษาอังกฤษ

ASEAN Secretariat. (2003). **2003 Declaration of ASEAN Concord II**. Jakarta: Indonesia.

ASEAN Secretariat. (2013). **ASEAN Mutual Recognition Arrangementson Tourism Professionals (MRA)-Handbook**. Jakarta: Indonesia.

Bloom, B. S.; Engelhart, M. D.; Furst, E. J.; Hill, W. H.; Krathwohl, D. R. (1956). **Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals. Handbook I: Cognitive domain**. New York: David McKay Company.

Canadian Association for Cooperative Education. (2014). **Cooperative Education Definition**. Retrieve from <http://www.cafce.ca/coop-defined.html>. access on November 21, 2014.

Cooperative Education and Internship Association. (2013). **History of Cooperative Education and Internship Association**. Retrieve from <http://www.ceiainc.org/history>. access on November 11, 2014.

Finn, K.L. (1997). The space between: toward a new paradigm for cooperative education. **Journal of Cooperative Education**.32 (2). pp. 36-45.

Groenewald, T. (2004). Towards a definition for cooperative education. In R.K. Coll & Eames (eds). **International Handbook for Cooperative Education : an International Perspective of the Theory, Research and Practice of Work-Integrated Learning**. Boston: World Association for Cooperative Education. pp. 17-25.

Haddara, M. and Skanes, H. (2007). A reflection on cooperative education: from experience to experiential learning. **Asia-Pacific Journal of Cooperative Education**. 8 (1). pp. 67-76.

Illinois State Board of Education. (2009). **Handbook for Cooperative Education, Internship and Registered Apprenticeship**. Illinois: Illinois State University.

- Johnson, W. David and Johnson, T. Roger. (2009). An educational psychology success story: social interdependence theory and cooperative learning. **Educational Researcher**. Vol.38 (5). pp. 365-379.
- Kato, Toshiaki and Hirose, Yukihiro. (2010). **Development and Evaluation of Cooperative Education Programs in the Developmental Stage: Our New Evaluating Approach for a Challenging Higher Education**. Presented papers in First CGU-WACE International Symposium and WACE's Seventh International Symposium on Work Integrated Learning, Madrid, Spain.
- Nicholls, Phillip. (2014). The asean mutual recognition agreement on tourism professionals in Thailand: a mixed blessing?. **AU-GSB E Journal**. Vol 7(1). pp. 1-9.
- University of Sunderland. (2013). **Our History**. Retrieve from <http://www.sunderland.ac.uk/university/factsandfigures/ourhistory/>. Access on November 18, 2014
- Wilson, J.W. (1997). on the questions asked about cooperative education. **Journal of Cooperative Education**. 32 (2). pp. 17-29.

ภาคผนวก

ระเบียงภาพการประชุมคณะนักวิจัย



ชี้แจงกระบวนการวิจัย และกำหนดแนวทางการดำเนินการตามวัตถุประสงค์การวิจัยและการติดตามงานร่วมกับ
แผนงาน โครงการย่อยที่ 1 โครงการย่อยที่ 2 และโครงการย่อยที่ 3



ชี้แจงกระบวนการวิจัย และกำหนดแนวทางการดำเนินการตามวัตถุประสงค์การวิจัย
และการติดตามงานของโครงการย่อยที่ 2

ระเบียงภาพการนำเสนอรายงานความก้าวหน้ารอบ 2 เดือน

เมื่อวันศุกร์ที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557

ณ สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน



กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



หัวหน้าโครงการวิจัยย่อย ผู้นำเสนอรายงานความก้าวหน้ารอบ 2 เดือน
ระเบียบภาพการนำเสนอรายงานความก้าวหน้ารอบ 6 เดือน



รับฟังข้อเสนอแนะและคำแนะนำจากสถานประกอบการ



ดำเนินการประเมินผู้เรียนทั้งก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกปฏิบัติโดยใช้คู่มือ