



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 3

การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

The Professional Skill Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga
Provinces

โดย

ดร.ปวีณกร แป้นกลัด และคณะ

ธันวาคม 2561

สัญญาเลขที่ RDG5950122

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 3

การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

The Professional Skill Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga
Provinces

คณะผู้วิจัย สังกัด

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. ดร.ปวีณกร แป้นกลัด | วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ |
| 2. ดร.รุ่งทิพา สลากัน | วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ |
| 3. ผศ.รท.(หญิง) ดร.เกิดศิริ เจริญวิศาล | มหาวิทยาลัยศิลปากร |

ชุดโครงการ การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและ
บริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนสนับสนุนโดยกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ประจำปีงบประมาณ 2559 ขอขอบคุณสำนักงานที่ได้จัดสรรงบประมาณให้ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่อำนวยความสะดวกในการให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขทำให้งานสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณที่ปรึกษาโครงการวิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.พิสิฐ เมธภัทร อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ขอขอบคุณสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ศ.นพ.สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย รศ.ดร.ปัทมาวดี โพชนุกูล รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ นางศรีวิการ์ เมฆธวัชชัยกุล รองศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ ภิญโญอนันตพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช ผู้ประสานโครงการวิจัยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ สกว. ที่ให้คำแนะนำ แก้ไข ปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ

ขอขอบคุณ ดร.สุเทพ ขิตยวงษ์ เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา นายวณิชย์ อ่วมศรี รองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่ได้สนับสนุน อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานวิจัย

ขอขอบคุณวิทยาลัยเทคนิคพังงา และวิทยาลัยเทคนิคกระบี่ที่อนุญาตให้ดำเนินการใช้สถานที่ อุปกรณ์ ในการดำเนินการวิจัย ตลอดจนวิทยาลัยในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และจังหวัดพังงาที่จัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการสนับสนุนข้อมูลในการดำเนินการวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่ ภูเก็ต และพังงา ที่สนับสนุนข้อมูลในการดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยเรื่องนี้จะประโยชน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาต่อไป

คณะผู้วิจัย
ธันวาคม 2561

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการย่อยที่ 3

(ภาษาไทย)

การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

(ภาษาอังกฤษ)

The Professional Skill Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga
Provinces

แผนงานวิจัย

(ภาษาไทย)

การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและ
บริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัด
กระบี่และพังงา

(ภาษาอังกฤษ)

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

หัวหน้าโครงการ

ชื่อ

ดร.ปวีณกร แป้นกลัด

หน่วยงานที่สังกัด

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

167 ถนนพระปกเกล้า ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง.

จังหวัดเชียงใหม่ 50200

โทรศัพท์ 053-221493, 053-416203 หรือ 081-1119006

โทรสาร 053-217310

E-mail

panklad@hotmail.com

ผู้ร่วมงานวิจัย

ชื่อ

ดร.รุ่งทิพา สลากัน

หน่วยงานที่สังกัด

วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์

426 ถนนเทศบาล1 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง

จังหวัดสุรินทร์ โทรศัพท์ 044-511191 หรือ 081-7019951'

โทรสาร 044-512697

Email

Rung.aod@gmail.com

ชื่อ ผศ.รท. (หญิง) ดร.เกิตศิริ เจริญวิศาล
 หน่วยงานที่สังกัด คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาธุรกิจการโรงแรม
 มหาวิทยาลัยศิลปากร
 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
 จังหวัดเพชรบุรี 76120 โทรศัพท์ 081-8987736
 Email keadsiri.j@gmail.com

งบประมาณและระยะเวลาทำวิจัย

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

1. บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ด้วยอัตรานักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : UNWTO) ได้คาดการณ์ว่า ในอีก 8 ปีข้างหน้า ค.ศ. 2020 จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกกว่า 1,600 ล้านคน โดยเป็นนักท่องเที่ยวแถบเอเชียแปซิฟิกถึง 400 ล้านคน ในจำนวนนั้นส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวในอาเซียน ประมาณ 160-200 ล้านคนแสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในแถบอาเซียนยังมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอีกมาก ประเทศสมาชิกอาเซียนหลาย ๆ ประเทศให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยแถบอาเซียนมากขึ้น

ประเทศสมาชิกอาเซียน ได้ลงนามในข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA) และได้มีการจัดทำ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งเป็นสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มสาขา Front Office, Housekeeping, Food Production, Food and Beverage, Travel Agencies และ Tour Operation ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร 32 ตำแหน่งงาน เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพและรับรองคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน และได้มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในประเทศสมาชิกอาเซียน

จากการศึกษาของสุวรรณา ตุลยวสินพวงศ์ (2554) รายงานว่าธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังมีปัญหาขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้จบการศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว มักมีความรู้ด้านทฤษฎี แต่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน นอกจากนี้ณัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างคุณภาพบริการโดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ได้มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวไว้เป็นมาตรฐาน การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจึงต้องคำนึงถึงมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนเป็นสำคัญ ในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรแต่ละตำแหน่งให้มีทักษะความสามารถครอบคลุมสมรรถนะต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

โดยศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ได้รับทุนมุ่งเป้าจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา แต่จะมุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวระบุถึงปัญหาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยว จึงทำให้สถาบันการอาชีวศึกษาต้องตระหนักและหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัย ปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นผู้ผลิตกำลังคนในระดับฝีมือแรงงานป้อนสู่สถานประกอบการ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว สนับสนุนกำลังคนในวิชาชีพให้มีสมรรถนะพร้อมเข้าสู่สถานประกอบการ แต่ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และคุณภาพการศึกษาในภาคท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงการขาดทักษะด้านภาษา การบริการ และความรู้ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาในกลุ่มจังหวัดอันดามัน ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษายังขาดสมรรถนะที่จำเป็นตามบริบทของพื้นที่ เช่น สมรรถนะทางด้านภาษา จิตวิทยาในงานบริการ ความกระตือรือร้น เป็นต้น รวมทั้งสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานของอาเซียน จึงมีความ

จำเป็นที่จะต้องพัฒนาความพร้อมเพื่อเพิ่มทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาของอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ทั้งทางด้านหลักสูตร โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นและสิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของครู งบประมาณ ความร่วมมือกับ สถานประกอบการ เพื่อที่จะพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อรองรับการภาวะจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.2 เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศในด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งประกอบด้วย พังงาและกระบี่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ

1) ครูและบุคลากร ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีวอาวสิก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง ครูจำนวน 120 คน

2) ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา

3) ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการจำนวน 30 คน

4) นักเรียนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 1,357 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาของประเทศไทยและเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ เช่น หลักสูตรกระบวนการจัดการเรียนการสอน ครู ความร่วมมือของสถานประกอบการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่ และพังงา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.4.1 ศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง สาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรม และด้านการท่องเที่ยว

1.4.2 สังเคราะห์ตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ด้วยวิธี Matrix Data Analysis

1.4.3 ประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

1.4.4 ศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมและสาขาท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยประชุมกลุ่มย่อย

1.4.5 ศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ และด้านผู้เรียน โดยใช้แบบสอบถาม

1.4.6 กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา หลังจากนั้นนำมาประชุมกลุ่มย่อย โดยการระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

2. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

2.1 สรุปผลการวิจัย

2.1.1 ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา ได้ดำเนินการศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วย 32 ตำแหน่งงาน สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านทักษะวิชาชีพข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งประชุมกลุ่มย่อย ผู้ทรงคุณวุฒิ สาขาการโรงแรม จำนวน 15 คน และสาขาท่องเที่ยว จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวม 23 ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจท่องเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว รวม 9 ตำแหน่งงาน รวม 32 ตำแหน่งงาน พบว่า

แผนกต้อนรับ มี 5 ตำแหน่ง คือ 1) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1.1) บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ 1.2) วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ 1.3) อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง 1.4) จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 1.5) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 2.1) จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ 2.2) จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน 2.3) ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน 2.4) ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน 2.5) รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า 3) พนักงานต้อนรับ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 3.1) ให้บริการด้านที่พัก 3.2) รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก 3.3) รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล 3.4) ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ 3.5) เตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน 4) พนักงานรับโทรศัพท์ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 4.1) ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX 4.2) รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า 4.3) อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก 4.4) ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ 4.5) ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม 5) พนักงานยกกระเป๋า ลำดับ

ทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 5.1) จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ 5.2) ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า 5.3) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

แผนกแม่บ้าน มี 6 ตำแหน่ง คือ 1) ผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1.1) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 1.2) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน 1.3) จัดเตรียมและฝึกพนักงาน 1.4) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ 1.5) จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ 2) ผู้จัดการแผนกซักกรีด ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 2.1) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 2.2) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน 2.3) จัดตารางการทำงานพนักงาน 2.4) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 2.5) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานพนักงาน 3) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 3.1) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 3.2) จัดตารางการทำงานพนักงาน 3.3) ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ 3.4) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานพนักงาน 3.5) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานพนักงาน 4) พนักงานซักกรีด ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ได้แก่ 4.1) ซักกรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้า 4.2) สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักกรีด 4.3) อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย 4.4) ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์ 5) พนักงานดูแลห้องพัก ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ได้แก่ 5.1) ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า 5.2) ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า 5.3) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย 5.4) เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง 6) พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ได้แก่ 6.1) ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ 6.2) ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน 6.3) บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย 6.4) ให้บริการแม่บ้านแก่ลูกค้า

แผนกอาหาร มี 7 ตำแหน่ง คือ 1) ผู้บริหารแผนกพ่อครัว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1.1) ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด 1.2) วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู 1.3) จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร 1.4) เลือกระบบการบริการอาหาร 1.5) จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม 2) รองพ่อครัว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 2.1) วางแผน เตรียมการและจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์ 2.2) ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน 2.3) ดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร 2.4) จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน 2.5) จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร 3) ผู้ช่วยพ่อครัว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 3.1) จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ 3.2) จัดเตรียมซุ๊ป 3.3) จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง 3.4) จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ 3.5) จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด 4) พ่อครัวงานขนมหวาน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 4.1) จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน 4.2)

ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน 4.3) ดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงาน 4.4) ตรวจสอบควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า 4.5) ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร 5) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 5.1) เตรียมการและจัดวาง petits fours 5.2) เตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก 5.3) เตรียมการทำเค้กและขนมปัง 5.4) เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน 5.5) เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต 6) งานขนมปัง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ 6.1) จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ 6.2) จัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์ 7) งานเนื้อ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ 7.1) จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด 7.2) จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มี 5 ตำแหน่ง คือ 1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1.1) มีบทบาทหน้าที่และบริหารบุคคล 1.2) เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ 1.3) พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ธุรกิจ 1.4) พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย 1.5) รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ 2) ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 2.1) มีบทบาทหน้าที่และบริหารบุคคล 2.2) จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน 2.3) จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร 2.4) พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย 2.5) บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 3) หัวหน้าพนักงานบริการ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 3.1) ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ 3.2) จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ Silver Service 3.3) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน 3.4) ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน 3.5) ดูแลตรวจตรามาตรฐานการปฏิบัติงานในที่ทำงาน 4) พนักงานผสมเครื่องดื่ม ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 4.1) จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบตามระเบียบ 4.2) จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ 4.3) เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม Cocktail ได้ 4.4) จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่ 4.5) ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร 5) พนักงานบริการ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 5.1) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม 5.2) รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร 5.3) ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ 5.4) จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ 5.5) ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร

แผนกตัวแทนท่องเที่ยว มี 4 ตำแหน่ง คือ 1) ผู้แนะนำการเดินทาง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1.1) รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย 1.2) ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ 1.3) พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ 1.4) พัฒนาคำแนะนำและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น 1.5) จัดเตรียมให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน 2) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ลำดับทักษะ

วิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 2.1) จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว 2.2) พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน 2.3) สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ 2.4) จัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์ 2.5) ดูแลควบคุมการปฏิบัติ 3) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 3.1) วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย 3.2) เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า 3.3) ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย 3.4) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ 3.5) สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ 4) ผู้แนะนำการเดินทาง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 4.1) เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ 4.2) รับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ 4.3) แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยว 4.4) จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ 4.5) พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ

แผนกบริษัททัวร์ มี 5 ตำแหน่ง คือ 1) ผู้จัดการธุรกิจ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1.1) ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่าง ๆ 1.2) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน 1.3) พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ 1.4) ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว 1.5) เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า 2) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 2.1) จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ 2.2) ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด 2.3) พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ 2.4) จัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ 2.5) บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ 3) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/ผู้จัดการฝ่ายสัญญา ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 3.1) ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน 3.2) บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน 3.3) คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด 3.4) มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล 3.5) จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน 4) ผู้จัดการฝ่ายตัว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 4.1) สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน 4.2) สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ 4.3) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน 4.4) บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน 4.5) จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ 5) ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 5.1) จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว 5.2) จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน 5.3) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือ 5.4) เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งการท่องเที่ยว 5.5) ตีความ แปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน

2.1.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการ ได้ดำเนินการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการตามความคิดเห็นของครูและผู้บริหาร ผู้เรียนและศิษย์เก่า ประกอบด้วยครู จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้เรียนจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ศิษย์เก่า จำนวน 289 คน จาก 369 คน คิดเป็นร้อยละ 78.32 (รวมผู้เรียนและศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 88.20) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ ของผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน และสังเกตอย่างมีส่วนร่วมพบว่า ความพร้อมด้านวิชาการของโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถานศึกษา มีหลักสูตรรายวิชา มีคำอธิบายรายวิชา/โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง และครูประจำสาขาวิชา มีการจัดการเรียนการสอน โดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอนและมีการนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ความพร้อมด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สถานประกอบการที่ทำความร่วมมือมีมาตรฐานตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีส่วนร่วมการจัดการศึกษากับสาขาที่เปิดสอน มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการ ช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานการณ์จริง เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพให้กับครูผู้สอนและจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงานและความพร้อมด้านผู้เรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง ศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ ศึกษาปัญหาของผู้เรียน และประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังที่สุทธิพันธ์ แสงทวีเลิศ. (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป้าหมายของสถานศึกษา 2) ปัจจัยนำเข้า การเตรียมความพร้อม 3 ด้าน คือ การเตรียมความพร้อมด้านครูและบุคลากร การเตรียมความพร้อมด้านหลักสูตรการเรียนการสอน และการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม 3) กระบวนการดำเนินการจัดเตรียมความพร้อม โดยนำแนวคิดทฤษฎีของเดมมิงมาประยุกต์ใช้ และ 4) ผลสัมฤทธิ์ การติดตามและประเมินผล

2.1.3 แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ไปสู่การบริหารหลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการสัมภาษณ์ และประชุมกลุ่มย่อย รวมทั้งการนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และวัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ มาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 3 กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า

2.1.3.1 แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์ มีดังนี้ 1) ควรมีการจัดประชุมหรือการอบรมอาจารย์ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา เป้าหมายของหลักสูตร และผลการเรียนรู้ที่มุ่งหวัง 2) ควรจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานอาจารย์ ให้เข้าใจระเบียบของสถาบัน การจัดทำหลักสูตร ประมวลการสอน และการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา 3) ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยง การเข้าร่วมสังเกตการณ์และฝึกปฏิบัติการสอน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสอน และการวัดและประเมินผล 4) ควรมีการเพิ่มคุณวุฒิให้ถึงระดับปริญญาเอกตรงตามสาขาวิชา หรือสาขาวิชาที่มีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีการวิจัยวิทยานิพนธ์ด้านการท่องเที่ยว และ/หรือการโรงแรม 5) ควรส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาและการวิจัย 6) ควรส่งเสริมและสนับสนุนโดยให้อาจารย์เข้าไปดูงาน ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (on the job training) ในประเทศและต่างประเทศ 7) ควรพัฒนาระบบสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัย การผลิตผลงานวิจัย และสาขาวิชาควรกำหนดเป้าหมายชิ้นงานวิจัยในแต่ละปี 8) ควรมีระบบการพัฒนาคุณาจารย์ให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงศึกษาธิการ และ 9) ควรจัดระบบการกำหนดภาระหน้าที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ทั้งการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ โดยจัดระบบการเทียบเคียงทดแทนระหว่างงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีระบบการพัฒนาจิตใจให้อาจารย์สนใจการให้บริการทางวิชาการตามความถนัด

2.1.3.2 แนวทางการพัฒนาด้านวิชาการ มีดังนี้ 1) ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งประเมินผลการใช้หลักสูตร 2) ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน โดยวิเคราะห์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการหลักสูตรในภาพรวมว่า ผู้เรียนบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่คาดหวัง รวมทั้งให้นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตร และการดำเนินการของหลักสูตรต่อไป 3) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์สร้างสื่อหรือใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการเรียนการสอน 4) ควรส่งเสริมในการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาทางการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อย่างจริงจัง และ 5) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน

2.1.3.3 แนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ มีดังนี้ 1) สถานประกอบการที่ร่วมมือกับสถานศึกษา ควรมีแผนการผลิตบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยร่วมกันพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน 2) ควรมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ

ระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ และ 3) สถานศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรทำความร่วมมือกับสถานประกอบการที่ได้มาตรฐานในต่างประเทศ เพื่อรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ผู้เรียนสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียนได้

2.1.3.4 แนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน มีดังนี้ 1) ควรจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก 2) ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ใน 3) การฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม 4) ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล 5) ผู้เรียนควรมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล 6) ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ และ 7) ควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะวิชาชีพตามที่สถานประกอบการต้องการ

2.1.3.5 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการสาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 แล้วนำผลการศึกษามาสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสถานประกอบการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา และร่วมแสดงความคิดเห็นในการร่างหลักสูตรการเพิ่มทักษะวิชาชีพบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการเพิ่มทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ได้ผลสรุปว่าแนวทางการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ มี 2 แนวทาง คือแนวทางที่ 1 แนวทางพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบชุดการเรียนรู้แบบโมดูล โดยการบูรณาการรายวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต (ปริญญาตรี) สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยรวมเนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องกันให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยง มาปรับเป็นหน่วยการเรียนรู้แล้วจัดทำเป็นชุดการเรียนรู้ เรียกว่าโมดูล เพื่อให้ นักศึกษาได้เรียนรู้ตามลำดับ สร้างความเข้าใจเนื้อหาความรู้อย่างลึกซึ้งและสามารถเชื่อมโยงความรู้นั้น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวทางที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ จากผลการศึกษาพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพักรวมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักรับลูกค้า มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด และทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทัวร์หรือ(จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสารตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้วยเช่นกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนด

แนวทางในรูปแบบชุดการเรียนรู้แบบโมดูล แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า โมดูลที่ 2 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และโมดูลที่ 4 ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการและแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย โมดูลที่ 2 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (Operating International Guide) และโมดูลที่ 4 บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ และนำเสนอการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นแบบฐานสมรรถนะ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าและหลักสูตรมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

2.2 ข้อเสนอแนะ

2.2.1 เพื่อให้ได้สมรรถนะตามที่ต้องการของตำแหน่งงานของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา สถานประกอบการควรมีการทำความร่วมมือกับสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่เปิดสอน สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และจัดทำแผนการฝึกอาชีพแต่ละสมรรถนะเป็นรายสถานประกอบการ

2.2.2 เพื่อให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา มีความพร้อมในการเปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรเทคโนโลยี หรือสายปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาและสถานศึกษา ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ประจำสาขาวิชา ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวให้มีจำนวนเพียงพอ โดยจัดหาทุนหรือทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในการส่งอาจารย์หรือบุคลากรเข้าศึกษาต่อ เพื่อให้อาจารย์ประจำสาขาวิชามีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด

3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัย

โครงการวิจัยนี้มีผลผลิตที่สำคัญคือ

3.1 ได้หลักสูตรโมดูล ระดับปริญญาตรีเทคโนโลยีสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

3.2 ได้คู่มือการใช้หลักสูตรโมดูล ระดับปริญญาตรีเทคโนโลยีสายปฏิบัติการ ซึ่งเป็นต้นแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ทั้งระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

3.3 ได้คู่มือและเอกสารประกอบการฝึกอบรม ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในการศึกษาค้นคว้า หรือนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

3.4 ได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์ ตามหลักสูตร ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ผลลัพธ์จากการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เกิดความเข้มแข็งของการพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา ให้สามารถยกระดับคุณภาพผู้เรียนหรือผู้สำเร็จการศึกษาอาชีวศึกษา มีคุณภาพตามความต้องการของ สถานประกอบการและให้บริการสู่มาตรฐานอาเซียนได้

4. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

4.1 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สามารถนำผลการวิจัยไปกำหนดนโยบายในการ พัฒนาการจัดการฝึกอบรม และจัดการเรียนการสอนทั้งระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรีสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และ สาขาวิชาการท่องเที่ยว

4.2 สถานศึกษาในอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่ และพังงา จำนวน 8 แห่ง เช่น วิทยาลัยเทคนิค พังงา วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยการ อาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยเทคโนโลยีและเกษตรกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ สามารถนำผลการวิจัยไปบูรณาการกับการเรียนการสอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการผลิต ผู้สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการ

4.3 สถานประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว สามารถนำแนวทางการพัฒนา ทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ไปประยุกต์ใช้สำหรับพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยว เพื่อยกระดับมาตรฐานอาเซียน และจัดการฝึกอบรมให้ บุคลากร เพื่อเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการ

ดร. ปวีณกร แป้นกลัด

Email

panklad@hotmail.com

ระยะเวลาดำเนินการ

1 กรกฎาคม 2559 – 31 สิงหาคม 2560

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

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

ด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ และแนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน ซึ่งรายละเอียดแต่ละแนวทางสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและบริหารจัดการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพได้ในส่วนของอาชีวศึกษาได้ต่อไป

Abstract

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

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

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

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

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

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

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

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
บทคัดย่อ	ณ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ต
สารบัญ	ท
สารบัญตาราง	บ
สารบัญภาพ	พ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
1.5 กรอบการวิจัย	5
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
2.3 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	41
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	43
3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย	52
4.1 ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา	52
4.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะ วิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ	90
4.3 แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ	99

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	126
5.1 สรุปผลการวิจัย	126
5.2 อภิปรายผล	137
5.3 ข้อเสนอแนะ	141
บรรณานุกรม	142
ภาคผนวก	146
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรม และด้านการท่องเที่ยว “การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา”	147
ภาคผนวก ข ภาพประกอบการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา	193
ภาคผนวก ค แบบประเมินทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	203
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย และภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย “การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา”	240
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สำหรับผู้บริหาร ครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า	252
ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ	263
ภาคผนวก ช ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย เพื่อสรุปผล และวางแผนการดำเนินงานวิจัยไปใช้ประโยชน์	266
ภาคผนวก ซ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์	268

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ฅ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมแนวทาง การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับ ภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา	273
ภาคผนวก ญ ภาพประกอบการประชุมคณะอนุกรรมการด้านหลักสูตร อาชีวศึกษาและมาตรฐานคุณภาพอาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต สายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว	278
ภาคผนวก ฎ รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมนำเสนอ สรุปผลการวิจัยโครงการ “การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพการท่องเที่ย และบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”	280
แบบสรุป Output โครงการ	285
ประวัติผู้วิจัย	286

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ/ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า (Front Office Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	53
4.2 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ/หัวหน้าแผนกต้อนรับ (Front Office Supervisor) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	54
4.3 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานต้อนรับ/แผนกต้อนรับ/พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า (Receptionist) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	56
4.4 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์/แผนกรับโทรศัพท์/ พนักงานรับโทรศัพท์/พนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์ตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	57
4.5 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า/พนักงานขนสัมภาระ พนักงานบริการทั่วไป (Bell Boy) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	57
4.6 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	58
4.7 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีด / ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	59
4.8 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพัก/หัวหน้าแผนกห้องพัก/ หัวหน้าแผนกแม่บ้าน/ผู้ตรวจตราห้องพัก ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	61
4.9 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานซักรีด / พนักงานตรวจรับ/พนักงานดูแล เสื้อผ้า(Laundry Attendant) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	62
4.10 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก / ผู้ช่วยดูแลห้องพักห้องพัก ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน (Room Attendant) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	62
4.11 ทักษะวิชาชีพของพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Cleaner) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	63
4.12 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกพ่อครัว/หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	64
4.13 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง รองพ่อครัว/พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	66
4.14 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัว/ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน/หัวหน้าพ่อครัว/พ่อครัว ขนมปังอบ (Chef de Partie) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	68
4.16 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (CommisPartry) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	69
4.17 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง งานขนมปัง (Baker) ตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	70
4.18 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง งานเนื้อ (Butcher) ตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	70
4.19 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	71
4.20 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	72
4.21 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานบริการ /หัวหน้าบริการ/หัวหน้า/ กัปตันผู้ดูแลห้องอาหาร/ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร (Head Waiter) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	74
4.22 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bar Tender) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	75
4.23 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานบริการ/บริการ (Waiter) ตามความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ	76
4.24 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)/ พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว/พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร / เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	77
4.25 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) /ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/หัวหน้านำเที่ยว ตามความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.26 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) / พนักงานนำเที่ยวอาวุโส/พนักงานจำหน่าย บัตรโดยสารอาวุโส/พนักงานที่ปรึกษานำเที่ยวอาวุโส ตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	80
4.27 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) / พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว /พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร /เสมียน สำรองที่นั่ง /เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยวตามความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ	81
4.28 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ /ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) /พนักงานวางแผนนำเที่ยว/พนักงานออกแบบ ผลิตภัณฑ์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	83
4.29 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	85
4.30 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี /ผู้จัดการฝ่ายสัญญา /ผู้จัดการ ฝ่ายสินเชื่อ (Credit Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	86
4.31 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว /ผู้จัดการฝ่ายจำหน่าย บัตรโดยสาร (Ticketing Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ	87
4.32 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว/ผู้จัดนำเที่ยว (Tour Manager) หัวหน้าแผนกบัตรโดยสาร /ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋วตามความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	89
4.33 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของครู	91
4.34 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับ สถานประกอบการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู	93
4.35 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของครู	95
4.36 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็น ของผู้เรียนและศิษย์เก่า	96
4.37 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับ สถานประกอบการ ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.38	ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียน และศิษย์เก่า	98

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบการวิจัย	5
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ด้วยอัตรานักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในประเทศไทยเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ทำให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการเติบโตอย่างต่อเนื่อง องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization : UNWTO) ได้คาดการณ์ว่า ในอีก 8 ปีข้างหน้า ค.ศ. 2020 จะมีนักท่องเที่ยวทั่วโลกกว่า 1,600 ล้านคน โดยเป็นนักท่องเที่ยวแถบเอเชียแปซิฟิกถึง 400 ล้านคน ในจำนวนนั้นส่วนหนึ่งเป็นนักท่องเที่ยวในอาเซียน ประมาณ 160-200 ล้านคนแสดงให้เห็นว่าการท่องเที่ยวในแถบอาเซียนยังมีแนวโน้มเติบโตขึ้นอีกมาก ประเทศสมาชิกอาเซียนหลาย ๆ ประเทศให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มว่าจะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น

ประเทศสมาชิกอาเซียน ได้ลงนามในข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals – MRA) และได้มีการจัดทำ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งเป็นสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว โดยมีกลุ่มสาขา Front Office, Housekeeping, Food Production, Food and Beverage, Travel Agencies และ Tour Operation ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร 32 ตำแหน่งงาน เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพและรับรองคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน และได้มีการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในประเทศสมาชิกอาเซียน

จากการศึกษาของสุวรรณา ตุลยสินพวงศ์ (2554) รายงานว่าธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังมีปัญหาขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ผู้จบการศึกษาด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว มักมีความรู้ด้านทฤษฎี แต่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน โดยมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน นอกจากนี้ณัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2555) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างคุณภาพบริการโดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ในธุรกิจโรงแรม เนื่องจากตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ได้มีการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวไว้เป็นมาตรฐาน การพัฒนาบุคลากรของธุรกิจโรงแรมจึงต้อง

คำนึงถึงมาตรฐานสมรรถนะอาเซียนเป็นสำคัญ ในการกำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรแต่ละตำแหน่ง ให้มีทักษะความสามารถครอบคลุมสมรรถนะต่าง ๆ ที่กำหนดไว้

โดยศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ (2558) ได้รับทุนมุ่งเป้าจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษา แต่จะมุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวระบุถึงปัญหาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยว จึงทำให้สถาบันการอาชีวศึกษาต้องตระหนักและหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัย ปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเป็นผู้ผลิตกำลังคนในระดับฝีมือแรงงานป้อนสู่สถานประกอบการ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว สนับสนุนกำลังคนในวิชาชีพให้มีสมรรถนะพร้อมเข้าสู่สถานประกอบการ แต่ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวพบปัญหาการขาดแคลนบุคลากร และคุณภาพการศึกษาในภาคท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงการขาดทักษะด้านภาษา การบริการ และความรู้ในการบริหารจัดการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานศึกษาในกลุ่มจังหวัดอันดามัน ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษายังขาดสมรรถนะที่จำเป็นตามบริบทของพื้นที่ เช่น สมรรถนะทางด้านภาษา จิตวิทยาในงานบริการ ความกระตือรือร้น เป็นต้น รวมทั้งสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานของอาเซียน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความพร้อมเพื่อเพิ่มทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาของอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ทั้งทางด้านหลักสูตร โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นและสิ่งอำนวยความสะดวก ความพร้อมของครู งบประมาณ ความร่วมมือกับสถานประกอบการ เพื่อที่จะพัฒนาหลักสูตรการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อรองรับการภาวะการจ้างงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษา อาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.2 เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.2.3 เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ เมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศในด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งประกอบด้วย พังงาและกระบี่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ

1) ครูและบุคลากร ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง ครูจำนวน 120 คน

2) ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา

3) ผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการจำนวน 30 คน

4) นักเรียนในสาขาการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 1,357 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาของประเทศไทยและเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ เช่น หลักสูตรกระบวนการจัดการเรียนการสอน ครู ความร่วมมือของสถานประกอบการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่ และพังงา

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ทักษะทางวิชาชีพ หมายถึงความสามารถประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำความรู้ทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพภายใต้สภาพแวดล้อมทางวิชาชีพ

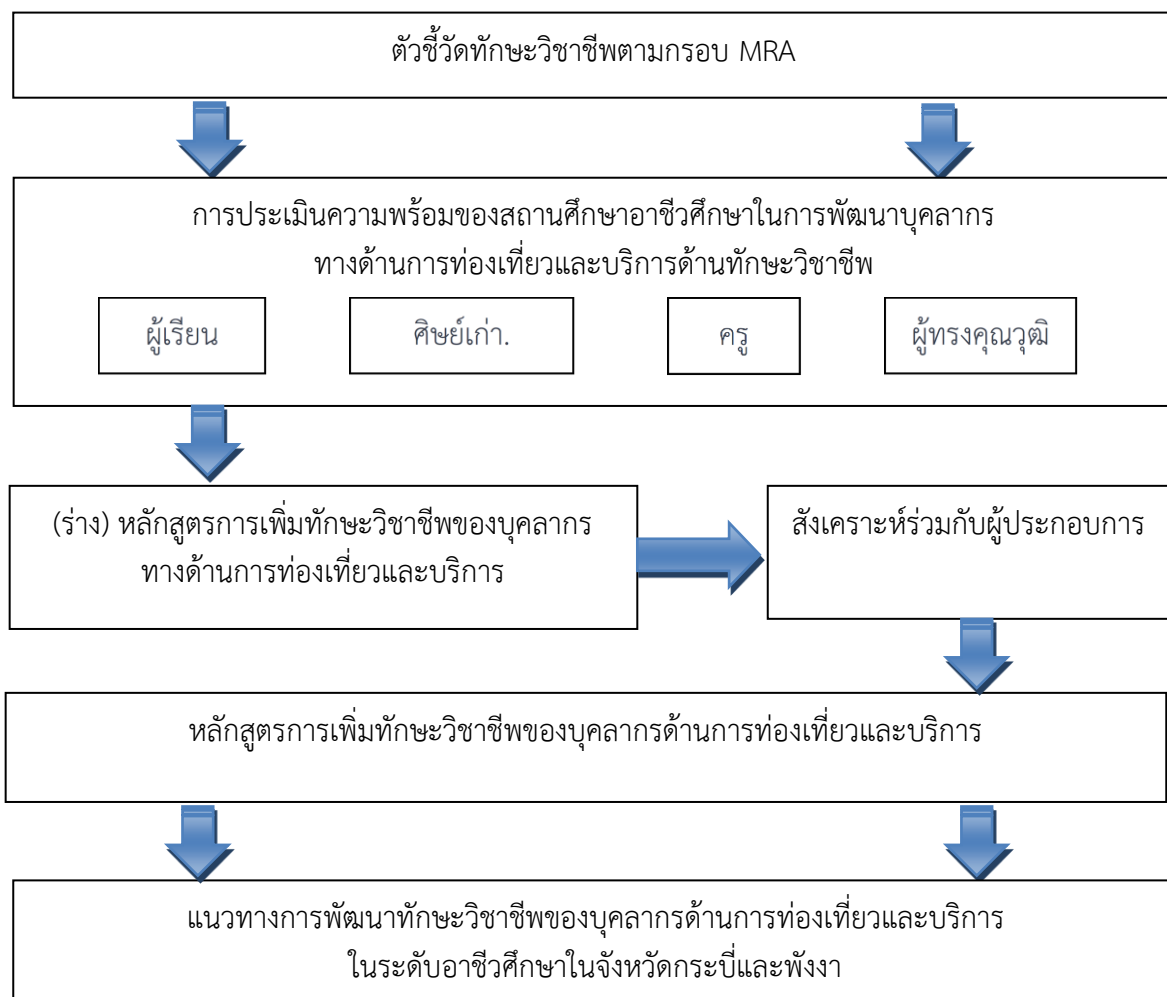
1.4.2 ความพร้อม หมายถึงความสามารถของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในการจัดการหลักสูตรการเรียนการสอน กระบวนการจัดการเรียนการสอน ครู ความร่วมมือของสถานประกอบการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่ และพังงา

1.4.3 สถานศึกษาอาชีวศึกษา หมายถึง สถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่มีบทบาทหน้าที่เตรียมบุคลากรด้านฝีมือสำหรับอาชีพหนึ่ง ๆ หรือกลุ่มอาชีพ สาขาหรืองาน โดยเรียนวิชาสามัญ การฝึกปฏิบัติ และวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง แต่เน้นภาคปฏิบัติเพื่อเข้าสู่การประกอบอาชีพ ผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกึ่งฝีมือ (Semi-Skill) ระดับช่างฝีมือ (Skill) ระดับช่างเทคนิค (Technician) และระดับเทคโนโลยี (Technologist) ที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน สามารถตอบสนองตามความต้องการของตลาดแรงงาน รวมถึงประกอบอาชีพอิสระได้

1.4.4 ระดับอาชีวศึกษา หมายถึง การจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ ตามหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

1.4.5 บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว จำนวน 32 ตำแหน่งงาน ตามกรอบ MRA ในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.5 กรอบการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ได้ตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA ที่สถานประกอบการต้องการเพื่อใช้เป็นข้อมูลผลิตหรือพัฒนาบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.6.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.6.3 ใช้เป็นข้อมูลเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในการเพิ่มทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาของประเทศไทย

1.6.4 ใช้เป็นข้อมูลเสนอแนวทางในการพัฒนาครู พัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และ3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดรวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางการวิจัยดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

ประจักษ์ (2554 : 3) ได้กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะ ไว้ว่าคือความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็นและมีผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งสมรรถนะของคนเกิดได้จาก 3 ทางคือ 1) เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2) เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3) เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา

ธำรง (2542) ได้กล่าวถึงความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติ (Performance) ภายใต้เงื่อนไข (Condition) ใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ระบุไว้ ให้ได้มาตรฐาน (Standard) ตามเกณฑ์การปฏิบัติ (Performance Criteria) และมีหลักฐานการปฏิบัติ (Evidence) ให้ประเมินผลและตรวจสอบได้ ดังนั้นหลักสูตรฐานสมรรถนะ จึงยึดความสามารถของผู้เรียนเป็นหลัก การออกแบบหลักสูตรตามแนวคิดนี้จะมีการกำหนดเกณฑ์ความสามารถที่ผู้เรียนพึงปฏิบัติได้ หลักสูตรที่เรียกว่าหลักสูตรเกณฑ์ความสามารถ จัดทำขึ้นเพื่อความแน่ใจว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับหนึ่ง ๆ จะมีทักษะและความสามารถในการด้านต่าง ๆ ตามที่ต้องการ เป็นหลักสูตรที่ไม่ได้มุ่งเรื่องความรู้หรือเนื้อหาวิชาที่อาจมีความเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา แต่จะมุ่งพัฒนาในด้านทักษะ

ความสามารถ เจตคติและค่านิยม อันจะมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันและอนาคตของผู้เรียนในอนาคต หลักสูตรนี้มีโครงสร้างแสดงให้เห็นถึงเกณฑ์ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่ต้องการให้ผู้เรียนปฏิบัติในแต่ละระดับการศึกษา และในแต่ละระดับชั้น ทักษะและความสามารถจะถูกกำหนดให้มีความต่อเนื่องกัน โดยใช้ทักษะและความสามารถที่มีในแต่ละระดับเป็นฐานสำหรับเพิ่มพูนทักษะและความสามารถในระดับต่อไป

สรุปได้ว่าสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกและส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบทำให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์มาตรฐานหรือ สูงกว่า โดยอย่างน้อยมีองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่ซ่อนเร้นอยู่ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ และกลุ่มพฤติกรรมที่ถูกนำมาใช้จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับภาระงานที่ปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย

2.1.1.2 ความสำคัญของสมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547) ระบุว่า สมรรถนะ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ สมรรถนะมีประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ต่อตัวองค์กรหรือหน่วยงาน และต่อการบริหารงานบุคคลโดยรวมดังนี้

- 1) ใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ฝึกอบรมแก่พนักงานในองค์กร
- 2) ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้นเพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์
- 3) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใด ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
- 4) ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
- 5) ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมายเพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่าถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดหลัก แล้วจะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง
- 6) ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง จึงทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นเองโดยไม่ต้องลงแรงอะไรมาก แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง

แนวคิดเรื่องสมรรถนะนี้มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้ทรัพยากรบุคคล โดยมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้ว คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการนำเรื่องสมรรถนะมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงควรมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นหัวใจสำคัญ ต้องมีการพิจารณาว่าบุคคลในองค์กรมีความสามารถอย่างไร จึงจะทำให้องค์กรเหนือกว่าคู่แข่งและ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นประโยชน์ของสมรรถนะในด้านการพัฒนาบุคคล จึงสรุปได้ดังนี้

- 1) การเลือกสรรเพื่อให้ได้คนที่มีความสามารถเหมาะสมกับองค์กรและงาน
- 2) การเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งงาน ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 3) การพัฒนาฝึกอบรม ความสามารถของบุคคลให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน
- 4) การเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล
- 5) การบริหารผลงาน
- 6) การบริหารคนเก่ง
- 7) การโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การงาน
- 8) การพัฒนาความก้าวหน้าสายอาชีพ

เอนกลาก (2548) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะมีทั้งส่วนที่เหมือนและมีทั้งส่วนที่แตกต่างจากความสามารถทั่วไป คือในส่วนที่เหมือนประกอบไปด้วยความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทักษะความชำนาญในการทำงาน แต่ในส่วนที่แตกต่างกันคือ ศักยภาพส่วนบุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน อำนาจการตัดสินใจที่เหมาะสมที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน นั้น ๆ ให้บรรลุผลงานตามเป้าหมาย ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ต้องมีการกำหนดสมรรถนะ ในการทำงานก็คือ

- 1) สมรรถนะคือคุณสมบัติที่สำคัญที่ทำให้บุคคลในแต่ละตำแหน่งงานสามารถทำงานให้บรรลุผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ
- 2) เป็นแนวทางการ คัดเลือก พัฒนา โยกย้าย บุคลากร
- 3) เป็นแนวทางการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน
- 4) ประเมินผลงานพนักงานอย่างเป็นธรรม
- 5) ป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดจากการทำงาน
- 6) สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าสมรรถนะ นั้นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล การดำเนินงานขององค์กรและมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารงานบุคคลขององค์กร โดยที่สมรรถนะมีผลทำให้การดำเนินการกิจบรรลุความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.1.3 ประเภทของสมรรถนะ

อากรณ (2547) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ชีตความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือการ แสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีชีตความสามารถ ประเภทนี้ ก็จะมีส่วนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ชีตความสามารถ ประเภทนี้จะถูกกำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลัก หรือกลยุทธ์องค์กร

2) ชีตความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นชีตความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันตามตำแหน่งทางการ บริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคคลในองค์กรจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ และต้อง สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร

3) ชีตความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job-Based) เช่น ตำแหน่งวิศวกรไฟฟ้า ควรต้องมีความรู้ทางวิศวกรรม นักบัญชี ควรต้องมีความรู้ทางด้าน บัญชี เป็นต้น หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกันตามอาชีพซึ่งอาจเรียก ชีตความสามารถชนิดนี้ที่เรียกว่า Functional Competency หรือ Job Competency เป็น Technical Competency ก็ได้

อาจกล่าวได้ว่าชีตความสามารถชนิดนี้เป็นชีตความสามารถเฉพาะบุคคล ซึ่งสะท้อน ให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริง ตามหน้าที่หรืองานที่ รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น จะต้องมีความสามารถเหมือนกัน

จะเห็นได้ว่า ประเภทของสมรรถนะ จะพิจารณาจากหลักการที่ยึดเป้าหมายองค์กร และบทบาทตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กรมี 3 ประเภท คือ

1) สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency of Corporation) จะถูก กำหนดขึ้นตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลักขององค์กรเพื่อให้สมาชิกทุกคน มีความรู้ ทักษะ คุณลักษณะตลอดจนบุคลิกภาพที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุสู่ ความสำเร็จ

2) สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Professional Competency or Role Competency) เป็นการบ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการบริหารจัดการในตำแหน่งความรับผิดชอบ ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งที่บุคคลที่เข้ามาสู่ตำแหน่งนั้น ๆ ต้องปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารสามารถ ปฏิบัติภารกิจบรรลุผลตามมาตรฐานของตำแหน่งที่ถูกกำหนดไว้

3) สมรรถนะในตำแหน่งหน้าที่ (Functional competency or Job Competency) เป็นความ สามารถของบุคคลตามหน้าที่ที่ต่างกัน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ที่ทำให้สามารถทำงาน ที่สูงกว่า หรือซับซ้อนกว่า จึงทำให้เกิดผลสำเร็จที่แตกต่างกันของบุคคล

2.1.1.4 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ตามหลักแนวคิดของ McClelland (1973) องค์ประกอบของสมรรถนะมี 5 ส่วน คือ

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
- 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว
- 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม แลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
- 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
- 5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

2.1.2 อาชีวศึกษากับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นองค์กรสำคัญที่มีภารกิจโดยตรงในการผลิตและพัฒนาบุคลากรคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ โดยที่ผ่านมาได้สร้างเครือข่ายความร่วมมือให้ทุกภาคส่วนเข้ามาร่วมรับผิดชอบและมีบทบาทในการจัดการอาชีวศึกษาร่วมกันเพื่อนำไปสู่การกำหนดหลักสูตรกระบวนการจัดการเรียนการสอนในการผลิตกำลังคนที่ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นและตลาดแรงงานในทุกสาขาวิชาชีพ หนึ่งในนั้นก็คืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, ม.ป.ป)

สำหรับประเพณีวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาในสังกัด (สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ, 2557) หลักสูตรเหล่านี้ได้รับการปรับปรุงให้มีความทันสมัย สามารถครอบคลุมองค์ความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในแง่มุมต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์โดยรวมให้ผู้ศึกษามีทักษะบุคลิกภาพ และทัศนคติเหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาตัวเองและเสริมสร้างมาตรฐานในวิชาชีพ หลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น 2 สาขา คือ สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว

2.1.2.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556

1) สาขาวิชาการโรงแรม

มุ่งหมายให้นักศึกษาเข้าใจโครงสร้างและลักษณะงานของโรงแรม สามารถเชื่อมประสานหรือปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ได้ มีความรู้เรื่องกลยุทธ์การตลาด การใช้อุปกรณ์ มีทักษะการปรุงอาหารและเครื่องดื่ม มีความรู้เรื่องโภชนาการ งานจัดเลี้ยงและการจัดสถานที่ โดยมี มาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ดังนี้คือ

1.1) มาตรฐานวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

1.1.1) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ก. คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูทวาที ความอดกลั้น การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น

ข. พฤติกรรมลักษณะนิสัย ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรักสามัคคี ความขยัน ประหยัด อดทน การพึ่งตนเอง เป็นต้น

ค. ทักษะทางปัญญา ได้แก่ ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

1.1.2) ด้านสมรรถหลักและสมรรถนะทั่วไป

ก. สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ

ข. แก้ไขปัญหาในงานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

ค. ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมทางสังคมและสิทธิหน้าที่พลเมือง

ง. พัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัยโดยใช้หลักการและกระบวนการด้านสุขศึกษาและพลศึกษา

1.1.3) ด้านสมรรถนะวิชาชีพ

ก. วางแผนดำเนินงานจัดการงานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข. ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อการอาชีพ

ค. ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพตามหลักและกระบวนการ

ง. ใช้หลักการและกระบวนการของการเป็นผู้บริการในงานโรงแรม

จ. ประยุกต์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย และ วัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวในงานโรงแรม

ฉ. ปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานส่วนหน้าโรงแรม งานแม่บ้านโรงแรม งานครัวโรงแรม และงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ช. ติดตามความก้าวหน้าทางวิชาชีพและเทคโนโลยี และนำมาพัฒนางานโรงแรมให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย

ซ. สื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศในการบริการงานโรงแรม

1.2). มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการโรงแรม ประกอบด้วย

1.2.1) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่

ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น ความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริตกตัญญูทดแทนหนี้ อุดหนุน ละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน มีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น

ข. ด้านพฤติกรรมลักษณะนิสัยเช่นความมีวินัย ความรับผิดชอบความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ เชื่อมมั่นในตนเองขยันประหยัด อดทน พึ่งตนเอง ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยอาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ค. ด้านทักษะทางปัญญา เช่น ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

1.2.2) ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่

ก. สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและเพื่อพัฒนางานอาชีพ

ข. แก้ไขปัญหาและพัฒนางานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

ค. มีบุคลิกภาพและคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอาชีพและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ง. ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมและพัฒนางานอาชีพ

1.2.3) ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่

ก. วางแผนดำเนินงานจัดการและพัฒนางานอาชีพตามหลักการและกระบวนการโดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมและหลักความปลอดภัย

ข. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อพัฒนางานอาชีพสาขางานบริการส่วนหน้าโรงแรม

โรงแรม	ค. จัดการและดำเนินงานบริการส่วนหน้า
บริการส่วนหน้าโรงแรม	ง. จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีงาน
ประสานงานสาขางานแม่บ้านโรงแรม	จ. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและ
แม่บ้านโรงแรม	ฉ. จัดการและดำเนินงานแม่บ้านโรงแรม
ประสานงาน สาขางานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	ช. จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีในงาน
เครื่องดื่ม	ซ. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและ
อาหารและเครื่องดื่ม	ฌ. จัดการและดำเนินงานบริการอาหารและ
ประสานงานสาขางานครัวโรงแรม	ญ. จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีในงานบริการ
โรงแรม	ฎ. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและ
ประสานงาน	ฏ. จัดการและดำเนินงานครัวโรงแรม
	ฐ. จัดทำเอกสาร และใช้เทคโนโลยีในงานครัว
	ฑ. สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติงานและ

2) สาขาวิชาการท่องเที่ยว

จุดมุ่งหมายให้นักศึกษามีความรู้เรื่องโครงสร้างการบริหารงานและลักษณะงานธุรกิจนำเที่ยวความปลอดภัย เข้าใจลักษณะของทรัพยากรและรูปแบบการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ มีทักษะในงานมัคคุเทศก์ การขนส่ง ที่พัก ตลอดจนการถ่ายภาพ โดยมี

2.1) มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

2.1.1) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ก. คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริตความกตัญญูกตเวที ความอดกลั้น การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น

ข. พฤติกรรมลักษณะนิสัย ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรักสามัคคี ความขยัน ประหยัด อดทน การพึ่งตนเอง เป็นต้น

ค. ทักษะทางปัญญา ได้แก่ ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เป็นต้น

2.1.2) ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป

ก. สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพ

ข. แก้ไขปัญหาในงานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

ค. ปฏิบัติตนตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมทางสังคมและสิทธิหน้าที่พลเมือง

ง. พัฒนาบุคลิกภาพและสุขอนามัยโดยใช้หลักการและกระบวนการด้านสุขศึกษาและพลศึกษา

2.1.3) ด้านสมรรถนะวิชาชีพ

ก. วางแผนดำเนินงาน จัดการงานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม หลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข. ใช้คอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่องานอาชีพ

ค. ปฏิบัติงานพื้นฐานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ

ง. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการ และ

กระบวนการของการเป็นผู้ให้บริการ

จ. แสดงความรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมไทย และ

ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยว

ฉ. ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวภายใต้ความ

แตกต่างของวัฒนธรรม

ช. ทำรายการนำเที่ยวได้สอดคล้องและเหมาะสมกับ

ความต้องการของตลาด

ซ. เตรียมอุปกรณ์และให้บริการนักท่องเที่ยว

ตามรายการนำเที่ยว

ณ. สื่อสารด้วยการใช้ภาษาต่างประเทศในงาน

บริการท่องเที่ยว

2.1.2.2 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงพุทธศักราช 2557

1) มาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิ การศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว สาขาวิชาท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1.1) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่

ก. ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ เช่น ความเสียสละ ซื่อสัตย์สุจริต กตัญญูทศเวที อดกลั้น ละเว้นสิ่งเสียดและการพนัน มีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพและสังคม เป็นต้น

ข. ด้านพฤติกรรมและนิสัย เช่น ความมีวินัย ความเป็นมิตร ความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ เชื้อมั่นในตนเอง ขยัน ประหยัด อดทน พึ่งตนเอง ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัย อาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ค. ด้านทักษะทางปัญญา เช่น ความรู้ในหลักทฤษฎี ความสนใจใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ เป็นต้น

1.2) ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่

ก. สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในชีวิตประจำวันและเพื่อพัฒนางานอาชีพ

ข. แก้ไขปัญหาและพัฒนางานอาชีพโดยใช้หลักการและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

ค. มีบุคลิกและคุณลักษณะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอาชีพและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ง. ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์และเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมและพัฒนางานอาชีพ

1.3) ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่

ก. วางแผน ดำเนินงาน จัดการและพัฒนางานอาชีพตามหลักการและกระบวนการ โดยคำนึงถึงการบริหารงานคุณภาพ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และหลักความปลอดภัย

ข. ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศเพื่อพัฒนางานอาชีพ

ค. ประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะวิชาชีพการท่องเที่ยว ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา : 2554) ประกอบด้วย

การปฏิบัติงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาหัวหน้านำเที่ยว

การปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว

การปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานวางแผนนำเที่ยว

การปฏิบัติงานตำแหน่งผู้จัดการนำเที่ยว

การปฏิบัติงานในหน้าที่มัคคุเทศก์

นอกจากหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ สถาบันการศึกษาในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งเปิดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หลายแห่งเป็นสถานศึกษาที่มีความเป็นมายาวนาน ได้รับความไว้วางใจจากคนในชุมชนและท้องถิ่น มีบุคลากรมืออาชีพเป็นผู้ถ่ายทอดประสบการณ์และวิชาความรู้ ขณะที่อีกส่วนหนึ่งเป็นสถาบันเฉพาะทางที่มุ่งเน้นด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญ ภายในสถาบันแต่ละแห่งยังมีศูนย์ปฏิบัติการทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้มีโอกาสทดลองฝึกปฏิบัติจริงในระหว่างการศึกษา เช่น ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวอาคารโรงแรม และบริษัทนำเที่ยวจำลองที่สามารถทำงานได้ไม่ต่างจากสถานประกอบการภายนอก

2.1.3 ข้อตกลงยอมรับร่วมในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ม.ป.ป.).

2.1.3.1 วัตถุประสงค์และสาระสำคัญของข้อตกลง MRA บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน คือ อำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพในสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน และการช่วยให้การศึกษา/ฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียน สอดคล้องกัน

2.1.3.2 กลไกหลักภายใต้ข้อตกลง MRA จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งให้มีมาตรฐานเดียวกัน และต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่รับผิดชอบตามข้อตกลง MRA เพื่อดูแลกำกับ ประเมิน รับรองและลงทะเบียน ตลอดจนมีหน่วยกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้นในข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน จึงกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้ โครงสร้างดังกล่าวได้แก่

1) คณะกรรมการบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board : NTPB) เป็นคณะกรรมการระดับชาติที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจัดตั้งขึ้น โดยประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องในธุรกิจท่องเที่ยว

2) คณะอนุกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board : TPCB) เป็นคณะอนุกรรมการที่ประเทศสมาชิกแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียนจะต้องจัดตั้งขึ้น เพื่อทำหน้าที่ประเมินคุณสมบัติและ/หรือสมรรถนะและออกใบรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ใน ACCSTP

3) คณะกรรมการกำกับดูแลบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee : ATPMC) เป็นคณะกรรมการระดับอาเซียนที่ประกอบด้วยผู้แทนจาก ASEAN NTOs และ NTPBs โดยคณะกรรมการชุดนี้มีหน้าที่

3.1) สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ MRA ให้แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน

3.2) ส่งเสริม พัฒนา กำกับ ติดตามผลการยกระดับสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่กำหนดไว้ในสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) และ Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC)

3.3) ทำหน้าที่แจ้งต่อคณะกรรมการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว (The Tourism Professional Certification Board : TPCB) ของประเทศสมาชิกอาเซียนเมื่อได้รับข้อมูลการยกเลิกใบรับรองแก่บุคลากรที่เคยมีคุณสมบัติผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวแต่ละเมตริกระเบียบปฏิบัติเชิงเทคนิคในวิชาชีพหรือจรรยาบรรณมาตรฐานของวิชาชีพ

3.4) อำนวยความสะดวกให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์กระบวนการพิจารณา จัดทำคู่มือ และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

3.5) รายงานผลการดำเนินงานของ ATPMC ต่อ ATPMC NTOs

3.6) สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่จำเป็นต่อการดำเนินการตามข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

3.7) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจาก ASEAN NTOs ในอนาคต

2.1.4 สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) และสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Generic and Functional Competencies) ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง ครอบคลุมตำแหน่งงาน 32 ตำแหน่ง ดังนี้

2.1.4.1 สาขาที่พัก (Hotel Services)

1) แผนกต้อนรับ (Front Office)

1.1) ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)

1.2) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)

1.3) พนักงานต้อนรับ (Receptionist)

1.4) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)

1.5) พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

2) แผนกแม่บ้าน (House Keeping)

2.1) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive HouseKeeper)

2.2) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)

2.3) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)

2.4) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)

2.5) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)

2.6) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

3) แผนกอาหาร (Food Production)

- 3.1) หัวหน้าพ่อครัว (Demi Chef)
- 3.2) พ่อครัวแต่ละงาน (Executive Chef)
- 3.3) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
- 3.4) พ่อครัวงานขนมหวาน (ChefdePartie)
- 3.5) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
- 3.6) งานขนมปัง (Baker)
- 3.7) งานเนื้อ (Butcher)

4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

- 4.1) ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
- 4.2) ผู้จัดการ Outlet อาหารและเครื่องดื่ม (F&B

Outlet Manager)

- 4.3) หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
- 4.4) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
- 4.5) พนักงานบริการ (Waiter)

2.1.4.2) สาขารัฐกิจการท่องเที่ยว (Travel Services)

1) ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies)

- 1.1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
- 1.2) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
- 1.3) พนักงานนำเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Consultant)
- 1.4) พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)

2) บริษัททัวร์ (Tour operation)

- 2.1) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)
- 2.2) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and

Marketing Manager)

- 2.3) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (Credit Manager)
- 2.4) ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager)
- 2.5) ผู้จัดการนำเที่ยว (Tour Manager)

2.1.5 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน

มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ของแต่ละตำแหน่งงานที่ต้องใช้ร่วมกันในกลุ่มอาเซียน ผู้สำเร็จการศึกษา และผู้ที่ทำงานในสายวิชาชีพการโรงแรมในแต่ละตำแหน่งงานจะต้องมีคุณสมบัติ มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวนอาเซียน สามารถไปประกอบอาชีพได้ในกลุ่มประเทศอาเซียนทุกประเทศ

2.1.5.1 สาขาธุรกิจการโรงแรมมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม (4แผนก 23ตำแหน่งงาน) ตัวอย่างเช่นแผนกแม่บ้าน ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ ได้แก่

- 1) ผู้บริหารแผนกแม่บ้าน (ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน)
- 2) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด
- 3) หัวหน้าแผนกห้องพัก(หัวหน้าแผนกแม่บ้าน ผู้ตรวจตราห้องพัก หัวหน้าผลัด)
- 4) พนักงานซักรีด(พนักงานตรวจรับ พนักงานซักผ้า พนักงานรีดผ้า พนักงานดูแลเสื้อผ้า พนักงานซักแห้ง)
- 5) พนักงานดูแลห้องพัก(ผู้ช่วยดูแลห้องพัก ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน ผู้ดูแลประจำห้องพัก)
- 6) พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง (พนักงานทำความสะอาด พนักงานประจำพื้นที่)

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 5 ข้อ ได้แก่

- 1) ประสานงานและบริการสัมฤทธิ์ผล
- 2) ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นพหุสังคม (การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้)
- 3) ดำเนินการตามขั้นตอนในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- 4) ปฏิบัติตามขั้นตอนในเรื่องสุขอนามัยในสถานประกอบการ
- 5) หาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 6 ข้อ คือ

- 1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไป
- 3) ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ

- 4) ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการในธุรกิจการให้บริการ
- 5) จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง
- 6) สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ผู้บริหารแผนกแม่บ้าน มี 13 ข้อ คือ

- 1) บริหารจัดการทรัพย์สินทางกายภาพและสาธารณูปโภคพื้นฐาน
- 2) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบอาหาร
- 3) จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ
- 4) บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 5) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 7) ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 8) จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน
- 9) จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน
- 10) ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม
- 11) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 12) เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 13) อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด มี 22 ข้อ คือ

- 1) เสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน
- 2) บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ
- 3) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบอาหาร
- 4) บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า
- 5) ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่
- 6) รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ
- 7) บริหารจัดการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- 8) ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างของพนักงานในที่ทำงาน
- 9) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ
- 10) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 11) จัดตารางการทำงานพนักงาน
- 12) ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน
- 13) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
- 14) ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน
- 15) จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน
- 16) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน

- 17) ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย
- 18) ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
- 19) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 20) วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม
- 21) มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง
- 22) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) หัวหน้าแผนกห้องพัก มี 12 ข้อ คือ

- 1) เสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน
- 2) จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ
- 3) ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่
- 4) รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ
- 5) ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน
- 6) ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน
- 7) จัดตารางการทำงานพนักงาน
- 8) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน
- 9) ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน
- 10) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน
- 11) วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม
- 12) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) พนักงานซักรีด มี 4 ข้อ คือ

- 1) สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด
- 2) ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์
- 3) ซักรีดเครื่องใช้ที่ทำจากผ้าและเสื้อผ้าของลูกค้า
- 4) บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) พนักงานดูแลห้องพัก มี 4 ข้อ คือ

- 1) ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า
- 2) ทำความสะอาดและจัดห้องพักเตรียมต้อนรับแขก
- 3) บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย
- 4) พัฒนาและหาความรู้ใหม่ในพื้นที่

สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง มี 4 ข้อ คือ

- 1) ให้บริการงานแม่บ้านแก่ลูกค้า
- 2) ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ
- 3) บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย
- 4) ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน

2.1.5.2 สาขาธุรกิจการท่องเที่ยว มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม (2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน) ได้แก่

- 1) ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies)
 - 1.1) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
 - 1.2) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
 - 1.3) พนักงานนำเที่ยวอาวุโส (Senior Travel Consultant)
 - 1.4) พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว (Travel Consultant)
- 2) บริษัททัวร์ (Tour operation)
 - 2.1) ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager)
 - 2.2) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
 - 2.3) ผู้จัดการฝ่ายสัญญา (Credit Manager)
 - 2.4) ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager)
 - 2.5) ผู้จัดการนำเที่ยว (Tour Manager)

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 5 ข้อ ได้แก่

- 1) ประสานงานและบริการสัมฤทธิ์ผล
- 2) ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เป็นพหุสังคม (การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้)
- 3) ดำเนินการตามขั้นตอนในด้านอาชีพนามัยและความปลอดภัย
- 4) ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติในด้านความปลอดภัยและสวัสดิภาพด้านสุขอนามัยในงาน
- 5) พัฒนาและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับธุรกิจการให้บริการ

สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 6 ข้อ คือ

- 1) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพทางโทรศัพท์
- 2) ปฏิบัติงานธุรการ ทำงานธุรการเบื้องต้นทั่วไป
- 3) ใช้งานอุปกรณ์เครื่องใช้และเทคโนโลยีโดยทั่วไปในการดำเนินธุรกิจ
- 4) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

- 5) ส่งเสริมสินค้าและบริการแก่ลูกค้า
- 6) ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน
- 7) จัดการและคลี่คลายสถานการณ์ขัดแย้ง
- 8) สนทนาภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการขั้นพื้นฐาน

สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ผู้จัดการทั่วไป (ผู้จัดการสาขา ผู้จัดการนำเที่ยว) มี 22 ข้อ คือ

- 1) เสริมสร้างและดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน
- 2) ดำเนินการด้านเงินภายในวงเงินงบประมาณ
- 3) พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ
- 4) จัดเตรียมเอกสารใบแสดงข้อมูลฐานะทางการเงิน
- 5) จัดการทรัพย์สินทางกายภาพ
- 6) บริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ
- 7) พัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ธุรกิจ
- 8) เตรียมการและนำเสนอผลงาน
- 9) พัฒนาคำแนะนำและประเมินแผนงานการนำเที่ยวในภูมิภาค
- 10) พัฒนา จัดการ และประเมินกลยุทธ์ทางการตลาดในพื้นที่
- 11) จัดและประสานการประชุม
- 12) ประสานกิจกรรมทางการตลาด
- 13) สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ
- 14) จัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงวัฒนธรรม
- 15) รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ

ตามกฎหมาย

- 16) จัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ
- 17) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน
- 18) จัดการความหลากหลายในที่ทำงาน
- 19) มีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล
- 20) ดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
- 21) ดำเนินงานแผนการประเมินการทำงานของพนักงาน
- 22) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง

2.1.6 คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการซึ่งผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ มีใจรักในงานบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือลูกค้า ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ลูกค้า ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีสมบัติ ดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบุลย์, 2555)

2.1.6.1 บุคลิกภาพและลักษณะการแต่งกาย ต้องสะอาดเรียบร้อย รวมไปถึงอาภรณ์ที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

2.1.6.2 มีเทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ลูกค้าเกิดความประทับใจสามารถทำได้ดังนี้คือ สร้างความเป็นกันเอง เน้นการฟังเป็นหลัก ทวนคำพูด

2.1.6.3 ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ สามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

2.1.6.4 มีความช่างสังเกต หากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของลูกค้า ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

2.1.6.5 ต้องมีความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือลูกค้า

2.1.6.6 ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

2.1.6.7 ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่

2.1.6.8 ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทของลูกค้าจะแตกต่างกันเมื่อลูกค้าไม่ได้ตั้งใจ ตาหนี พูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

2.1.6.9 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2.1.7 การพัฒนาหลักสูตร

2.1.7.1 ความหมายของการพัฒนาหลักสูตร

Taba (1962 : 454 – 455) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรไว้ว่า การพัฒนาหลักสูตรหมายถึงการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ทั้งด้านการวางจุดมุ่งหมายการจัดเนื้อหาวิชาการเรียนการสอนการวัดและประเมินผลและอื่นๆเพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายใหม่ที่วางไว้การเปลี่ยนแปลง

Saylor, Alexander and Lewis (1981 : 79) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาหลักสูตรไว้ว่าการพัฒนาหลักสูตรหมายถึงการทำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นหรือจัดหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานอยู่เลยความหมายของคำว่าพัฒนาหลักสูตรนี้จะไม่รวมถึงการผลิตเอกสารใดๆสำหรับผู้เรียนด้วย

กล่าวโดยสรุปการพัฒนาหลักสูตรคือ การนำหลักสูตรที่มีอยู่แล้วมาปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปหรือการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่

2.1.7.2 รูปแบบของการพัฒนาหลักสูตร

รูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น เนื่องจากรูปแบบหลักสูตรเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวที่ใช้เป็นแนวทางการพัฒนาหลักสูตรจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านหลักสูตร (บุญเลี้ยง, 2553 : 180) นักการศึกษาหลายท่านได้เสนอรูปแบบในการพัฒนาหลักสูตรไว้ดังนี้

1) รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler

Tyler (1949 : 3) ได้ให้แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรไว้ในหนังสือ Basic Principles of Curriculum and Instruction ว่าเป็นรูปแบบที่ได้รับการยอมรับและรู้จักกันดีในชื่อของวิธีแนวทาง – จุดหมายปลายทาง (Means – Ends Approach) ซึ่งมีหลักการว่าในการพัฒนาหลักสูตรและการสอนนั้น ควรจะตอบคำถามพื้นฐาน 4 ประการ คือ

- 1.1) จุดมุ่งหมายทางการศึกษาอะไรบ้างที่สถานศึกษาต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้
- 1.2) ประสบการณ์ทางการศึกษาอะไรบ้างที่โรงเรียนจะต้องจัดขึ้นเพื่อช่วยให้บรรลุความมุ่งหมายตามที่กำหนด
- 1.3) จะจัดประสบการณ์ทางการศึกษาอย่างไร จึงจะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ
- 1.4) ประเมินประสิทธิภาพของการจัดประสบการณ์ทางการเรียนอย่างไร จึงจะทราบได้ว่าผู้เรียนได้บรรลุความมุ่งหมาย

2) รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของ Taba

Taba (1962 : 12 – 13) มีความเชื่อว่า ผู้สอนควรเป็นผู้ออกแบบหลักสูตรมากกว่าคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรขององค์กร รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรจะประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- 2.1) การวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการ และความจำเป็น (Diagnosis of needs) ของผู้เรียนและสังคม รวมทั้งธรรมชาติของความรู้ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร
- 2.2) การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร (Formulation of objectives) โดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพปัญหาความต้องการของผู้เรียนและสังคม
- 2.3) การเลือกเนื้อหาสาระ (Selection of content) โดยพิจารณาเลือกเนื้อหาสาระที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

2.4) การรวบรวมและจัดลำดับเนื้อหา (Organization of content) โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของลำดับการเรียนรู้ก่อน – หลัง ความยาก – ง่าย ความต่อเนื่องสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชา

2.5) การคัดเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of learning experiences) โดยศึกษากระบวนการเรียนรู้และวิธีการสอนแบบต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกประสบการณ์เรียนรู้ที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและเนื้อหา

2.6) การจัดลำดับประสบการณ์การเรียนรู้ (Determination of what to evaluate and the ways and means of doing it) โดยเรียงลำดับก่อน – หลัง และความต่อเนื่องสัมพันธ์ของประสบการณ์ เพื่อให้กระบวนการเรียนการสอนบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

2.7) การกำหนดวิธีการและแนวทางการประเมินผล เพื่อต้องการดูว่าผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เนื้อหาวิชาและกระบวนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมเพียงใด

3) รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรของเครือวัลย์

เครือวัลย์ (2531 : 64 – 69) กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ประการคือ

3.1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรเป็นการกำหนดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมว่าจะให้เป็นไปในลักษณะใดจึงจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ การกำหนดวัตถุประสงค์จะกำหนดระดับคือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหมวดวิชา และวัตถุประสงค์ของรายวิชา

3.2) การเลือกการจัดเนื้อหาวิชาและเทคนิคการฝึกอบรม เนื้อหาวิชาหมายถึงเนื้อหาสาระความรู้และประสบการณ์เรียนรู้เป็นขั้นตอนที่กำหนดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรมีความรู้และประสบการณ์และการจัดลำดับความรู้ประสบการณ์นั้นเป็นอย่างไรจึงเกิดผลการฝึกอบรมที่สูงสุด

3.3) การนำเอาหลักสูตรไปใช้หมายถึงการให้ผู้บริหารโครงการฝึกอบรมเอาโครงการของหลักสูตรไปฝึกอบรมให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4) การประเมินผลหลักสูตรคือการหาคำตอบว่าหลักสูตรสัมฤทธิ์ผลตามที่วัตถุประสงค์กำหนดไว้หรือไม่และมากน้อยเพียงใด

3.5) การปรับปรุงหลักสูตรกระบวนการพัฒนาหลักสูตรมีวัฏจักรเริ่มต้นจากการกำหนดวัตถุประสงค์เลือกและจัดเนื้อหาวิชาและประสบการณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์นำหลักสูตรไปฝึกอบรมประเมินผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับหลักสูตรเมื่อปรับปรุงหลักสูตรแล้วจึงกลับไปสู่การปรับปรุงวัตถุประสงค์การฝึกอบรม

สรุปได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรมุ่งที่จะพัฒนาผู้เรียนได้ทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจเจตคติและทักษะความชำนาญเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม ซึ่งเริ่มตั้งแต่การศึกษาข้อมูลพื้นฐานต่างๆเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้ของหลักสูตรนั้นๆตลอดจนการนำเอาหลักสูตรไปใช้เมื่อนำหลักสูตรไปใช้

แล้วก็ต้องมีการประเมินผลหลักสูตรเพื่อหาข้อดีและข้อบกพร่องของหลักสูตรนั้นแล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงหลักสูตรให้เหมาะสมต่อไป

2.1.8 ตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ

ตัวชี้วัด หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งใช้บ่งถึงสถานภาพ หรือ สะท้อนลักษณะการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงาน (ศิริชัย กาญจนวาสี 2550 : 68) หรือเป็น เครื่องมือ หรือดัชนีที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ หรืออาจหมายถึง สิ่ง ที่แสดงออกเป็นตัวเลขที่ใช้ในการวัดผลหรือบอกถึงผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมทางสังคมซึ่งเป็น นามธรรม ที่ให้เป็นตัวแปรที่เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้ภายใต้ระบบสารสนเทศที่เป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้กำหนดนโยบาย

ทักษะ หมายถึง ความสามารถที่เป็นผลจากการฝึกฝนหรือปฏิบัติจนเกิด ความชำนาญเกี่ยวข้องกับการใช้มือหรืออวัยวะทางกาย การใช้กล้ามเนื้อแสดงความสามารถในการทำงาน ออกมาให้เห็น (สุวิมล ว่องวานิช 2550 : 3-6)

ทักษะทางวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถประเภทต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการนำความรู้ ทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพแวดล้อมทางวิชาชีพ

สรุปได้ว่า ตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ หมายถึง ตัวแปรที่สะท้อนผลการดำเนินงานด้าน ความรู้ทางวิชาชีพ ค่านิยม จรรยาบรรณและทัศนคติทางวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม คณะกรรมการ พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอกด้านการอาชีวศึกษาพิจารณาเห็นชอบให้มีตัวชี้วัดในด้าน ทักษะวิชาชีพของผู้สำเร็จการศึกษา

2.1.9 หลักสูตร Business & Technology Education Council (BTEC)

2.1.9.1 หลักการและปรัชญาของหลักสูตร

1.) หลักสูตร BTEC Level 3 National Diploma (ปวช.) และ BTEC Level 5 Higher National Diploma (ปวส.) เป็นหลักสูตรที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เป็น หลักสูตรวิชาชีพเฉพาะทางที่เชื่อมโยงกับความต้องการด้านอาชีพและมาตรฐานวิชาชีพแห่งชาติได้ อย่างเหมาะสมโดยหลักสูตรดังกล่าวมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติควบคู่ไปกับการพัฒนาความรู้ และความเข้าใจที่จำเป็นต่อภาคธุรกิจและปัจจุบัน

2) หลักสูตรที่ปูพื้นฐานอย่างละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดและทักษะเชิงปฏิบัติที่ จำเป็นต่อภาคธุรกิจต่างๆรวมถึงการยอมรับจากผู้จากงานระดับประเทศและสากล ซึ่งจะช่วยให้เกิด ความก้าวหน้าในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างแท้จริง

3) เป็นหลักสูตรที่ช่วยให้นักเรียนไทยสามารถพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถและทักษะอาชีพเทียบเท่ากับนานาชาติสากล ซึ่งส่งผลให้นักเรียนไทยมีศักยภาพพร้อมที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานที่ภาคธุรกิจต่างๆในประชาคมอาเซียน

2.1.9.2 จุดเด่นของการเรียนหลักสูตร BTEC

สาเหตุที่ทำให้หลักสูตร BTEC มีความพิเศษมากกว่าหลักสูตรอื่น และได้รับความนิยมกันมากในแถบอาเซียน เช่น สิงคโปร์ ฮองกง มาเลเซีย พม่า บรูไน อินโดนีเซียและเวียดนาม คือ

1) การเรียนรู้จริงจากการได้ดูงานทำกรณีศึกษา (ระดับ3) และปฏิบัติภายในสถานที่จริง (ระดับ5) BTECมีแนวทางการเรียนการสอนแบบเดิม โดยเน้นการลงมือปฏิบัติมากกว่าการเรียนแบบทฤษฎี ผู้เรียนจะมีส่วนร่วมและลงมือปฏิบัติงานจริง

2) การกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ (Learning Outcomes) และการวัดผล (Assessment) ที่ชัดเจน และต่อเนื่องในแต่ละบทเรียนจะมีการกำหนดเป้าหมายที่ต้องเรียนให้รู้จริงอย่างชัดเจน โดยอาจารย์จะมีแนวทางการวัดผลว่าผู้เรียนได้บรรลุตามเป้าหมายแต่ละข้อหรือไม่ และทำการบันทึกไว้อย่างละเอียดการวัดความสามารถของผู้เรียนด้วยการสอบทางทฤษฎีจากการท่องจำไม่สามารถแสดงถึงความเข้าใจในสาระสำคัญของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง ซึ่งทำให้ผู้เรียนล้มได้ง่าย ดังนั้นหลักสูตรBTECจึงมีการวัดผลด้วยวิธีการลงมือปฏิบัติงานจริงตลอดเทอมการศึกษา นั่นคือใช้หลักการการทำโครงงาน(Project Assignment Base) และกรณีศึกษา(Case Study)สำหรับBTEC ระดับ3 (ปวช.) จะมีการวัดผลจากการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลจากการทำงานแก้ปัญหาของกรณีต่างๆที่กำหนดให้ผู้เรียนไปค้นคว้าหาคำตอบ ส่วนในระดับ5 (ปวส.) นอกจากกรณีศึกษาแล้วการเรียนรู้ของนักเรียนในระดับ 5 จะเกิดขึ้นขณะลงมือปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงาน ซึ่งผู้ดูแลนักเรียนในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการมีหน้าที่ที่จะต้องทราบว่าในแต่ละวันผู้ฝึกงานมีเป้าประสงค์อะไรในการฝึกปฏิบัติงานนั้นๆ โดยจะต้องประสานกับอาจารย์ที่สถานศึกษาในการร่วมวัดผลว่าผู้ฝึกงานได้บรรลุตามเป้าหมายหรือไม่โดยเอกสารต่างๆจะต้องมีการบันทึกการประเมินผลการเรียนรู้และได้ลงไว้เป็นหลักฐานทุกครั้งเพื่อให้ผู้ตรวจสอบของPearson ที่มาตรวจสอบยังสถานศึกษาจะได้ตรวจสอบคุณภาพของการกำหนดเป้าประสงค์และผลการประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน

3) วิธีเรียนตามหลักสูตร BTEC ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา

4) สร้างสรรค์ความมั่นใจ การเรียนการสอนควรสอดแทรกความสนุกไว้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียน ผู้เรียนจะมีความสุขกับการเรียนรู้ ซึ่งหลักสูตร BTEC มีการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้กับการลงมือปฏิบัติงานจริงเข้าไว้ด้วยกันอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้เรียนเกิดความคุ้นเคย และมีความมั่นใจในการพัฒนาความสามารถของตัวเองมากขึ้น หลังจากที่ได้ลองแก้ปัญหาจากกรณีศึกษา พร้อมทั้งได้ลงมือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในสถานประกอบการ จึงทำให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาศักยภาพของตัวเองให้มีความพร้อมที่จะนำไปใช้ในธุรกิจของของตนเองของครอบครัว เพราะมีความรู้จริงเกิดความมั่นใจที่จะเผชิญโลกแห่งความเป็นจริงในการทำงานได้เป็นอย่างดี

5) ความพยายามที่คุ้มค่าผู้เรียน BTEC อาจจะต้องเผชิญกับความยากลำบากจากโครงการต่างๆ แต่ผู้เรียนจะได้รับอิสระในการศึกษาหาความรู้จากห้องเรียน ซึ่งในระหว่างที่ผู้เรียนทำรายงาน ทั้งจากกรณีศึกษาหรือจากสถานประกอบการจริง อาจารย์ผู้สอนจะเป็นผู้ประเมินผลงาน ทั้งให้คำแนะนำและช่วยเหลือในข้อบกพร่องต่างๆ จนผู้เรียนเกิดความมั่นใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยตัวเองได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดคุณลักษณะที่ดีข้อหนึ่ง คือ ความพยายามที่จะแก้ปัญหาใหม่ทุกวัน

6) การทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมถือเป็นทักษะที่สำคัญอย่างหนึ่งในโลกของการทำงาน ไม่มีใครสามารถทำงานได้โดยปราศจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นการเรียนหลักสูตร BTEC จึงมีทั้งการเรียนแบบทำงานเดี่ยวและทำงานกลุ่ม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกันหาทางออกในการแก้ปัญหาซึ่งทำให้ผู้เรียนรู้เกี่ยวกับทักษะในการใช้ชีวิตจริงซึ่งมีความสำคัญมาก มีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน เกิดความปรองดองและไม่อิจฉาริษยากัน

7) มีการปรับหลักสูตรการเรียนให้เข้ากับผู้เรียน ข้อดีของหลักสูตร BTEC คือมีความยืดหยุ่น ผู้เรียนสามารถเรียนได้เต็มเวลาหรือจะเรียนพร้อมทำงานควบคู่กันไปก็สามารถทำได้ เนื่องจากเป็นการเรียนรู้แบบอิสระจากกันเป็น modules ไม่ใช่แบบสะสมต่อเนื่อง(sequential) ที่ต้องมีการเรียนติดต่อกันทุกวัน

8) มีการพัฒนาหลักสูตรปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ว่าจ้างงาน

2.1.9.3 วิธีการจัดการเรียนการสอน

Pearson/EDEXCEL มีกลยุทธ์ในการสอนให้เห็นถึงจุดมุ่งหมายผลของการเรียนรู้ของหลักสูตรรวมทั้งยังนำข้อดีอื่นๆ มาปรับใช้ในการเรียนการสอนดังต่อไปนี้

1) การบรรยายการสาธิตการทำงานการใช้รูปแบบการบรรยายผ่านทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ฉายภาพ การสัมมนา การฝึกปฏิบัติงานจริง การจำลองการทำงาน การสอนพิเศษการทำงานโครงการกลุ่มและโครงการเดี่ยว

2) การเรียนรู้และการสอนแบบกลุ่มและแบบเดี่ยว

3) การเรียนรู้แบบคล่องกันไปโดยให้ครูผู้สอนเป็นผู้นำนักเรียน ซึ่งมุ่งเน้นการแสวงหาความรู้ การพัฒนาทักษะ (ทักษะที่เฉพาะเจาะจง ทักษะทั่วไป สำหรับความพร้อมในการทำงาน) ตลอดจนการวิเคราะห์ และการประเมินการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น จากแหล่งทรัพยากรจากการติดต่อสื่อสาร วรรณกรรมต่างๆ รวมทั้งการทักษะอื่นๆเป็นต้นทั้งนี้ เนื่องจากนักเรียนมีคุณลักษณะที่หลากหลาย จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีการออกแบบบทเรียนให้มีความหลากหลายครอบคลุม เพื่อช่วยให้นักเรียนเกิดความเข้าใจพร้อมทั้งสามารถสร้างแนวคิดเกี่ยวกับสื่อการสอนและบทเรียนในหลักสูตรได้ รวมถึงการนำตัวอย่างต่างๆ ที่เกี่ยวกับธุรกิจและแนวปฏิบัติระหว่างประเทศที่สัมพันธ์กับประเทศต่างๆ ไปใช้ได้

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของนักเรียน หลักสูตรได้สนับสนุนให้มีการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างทักษะในการนำเสนองานเพื่อให้นักเรียนได้รับการเรียนรู้ที่หลากหลายครอบคลุม

2.1.9.3 การฝึกประสบการณ์ทักษะวิชาชีพ

การฝึกประสบการณ์ทักษะวิชาชีพของหลักสูตร BTEC สามารถอธิบายได้ดังนี้

- 1) มีความยืดหยุ่นในการเก็บหน่วยกิต/ชั่วโมง สำหรับการฝึกงาน
- 2) การเรียนของหลักสูตรเป็นการประยุกต์ใช้ทักษะต่าง ๆ ในโครงการแต่โครงการจะดำเนินการบริหาร โดยนักเรียนนักศึกษา ตามรูปแบบบริษัทจริง
- 3) ในประเทศอังกฤษมีผู้เรียนจำนวนมากที่ได้รับการจ้างงานจากบริษัทที่เข้าฝึกงานซึ่งผู้เรียนจะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในบริษัทที่เข้าทำงาน
- 4) เวลาที่ฝึกงานในบริษัทมีความยืดหยุ่นตามผู้เรียนและบริษัทนั้นๆ โดยปกติและไม่เกินร้อยละ 30 ของเวลาผู้เรียน
- 5) เมื่อเรียนตามโครงการหลักสูตรแล้วสถานศึกษาจัดให้ผู้เรียนฝึกงานในบริษัทหรือสถานประกอบการแบ่งได้ ดังนี้
 - 5.1) ระดับ ปวช. จัดให้มีการศึกษาดูงาน โครงการวิชาชีพ สัมมนา และ work shop ประมาณร้อยละ 25 ของเวลาเรียน BTEC ทั้งหมด 1,080 ชั่วโมง หรือประมาณ 270 ชั่วโมง
 - 5.2) ระดับ ปวส. จัดให้มีการฝึกงานการทำโครงการวิชาชีพ ประมาณ ร้อยละ 25 ของเวลาเรียน BTEC ทั้งหมด 1,440 ชั่วโมงหรือประมาณ 360 ชั่วโมง

2.1.9.4 การประเมินผลการเรียน

การประเมินผลการเรียนหลักสูตร BTEC นั้นโปร่งใสและน่าเชื่อถือเนื่องจาก Pearson/EDXCEL เข้มงวดในเรื่องระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามข้อกำหนดที่วางไว้ให้สถานศึกษาต้องปฏิบัติตาม และการประกันคุณภาพภายนอกที่ International Qualifications Verifiers เดินทางมาสุ่มตรวจประเมินคุณภาพของงานของผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ Pearson/EDXCEL เป็นบริษัทระดับโลกที่รัฐบาลอังกฤษมอบหมายให้เป็นผู้จัดการเรียนและประเมินคุณสมบัติของการสอบระดับนานาชาติประเภทต่างๆ ตั้งแต่ IGCSE, A Level, BTEC และ ที่กลุ่มประเทศพัฒนาอย่าง OECD ได้มอบหมายให้ทำการสอบประเมินและเปรียบเทียบความสามารถของนักเรียนในประเทศที่กำลังพัฒนา ที่เป็นที่ยู้งักกันว่า PISA TEST

คณะกรรมการตรวจสอบประเมินผล Pearson/EDEXCEL อยู่ภายใต้การควบคุมคุณภาพรับรอง Office of Qualifications and Examinations Regulations หรือ OFQUAL มีหน้าที่ตรวจสอบผลดำเนินงาน Pearson/EDEXCEL โดยรายงานต่างๆ ของ International Verifier จะได้รับการสุ่มตรวจอย่างสม่ำเสมอ

OFQUAL คือ สำนักงานคณะกรรมการตรวจสอบคุณสมบัติการประเมินการศึกษาแห่งชาติ (Office of Qualifications and Examinations Regulations หรือ OFQUAL) คือหน่วยงานที่ควบคุมข้อกำหนดคุณสมบัติการสอบ การวัดผล การทดสอบต่างๆ ในประเทศอังกฤษ OFQUAL รายงานตรงไปยังรัฐสภาของอังกฤษ OFQUAL มีมาตรฐานควบคุมกำหนดคุณสมบัติหรือข้อบังคับต่างๆ ที่ Pearson ต้องปฏิบัติตามนอกจากนี้ Pearson ยังต้องสามารถอธิบายเกี่ยวกับระบบและวิธีการหรือแนวต่างๆ ในแต่ละช่วงของวงจรการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง วงจรการพัฒนาดังกล่าวหมายถึงการพัฒนาคุณสมบัติหรือข้อกำหนดนับตั้งแต่การออกแบบไปจนถึงการดำเนินการทดสอบรูปแบบการประเมินอื่นๆ ตลอดจนการทบทวนในภายหลัง OFQUAL ยังช่วยให้นายจ้าง มหาวิทยาลัยและองค์กรอื่นๆ ที่ถือปฏิบัติตามคุณสมบัติหรือข้อบังคับเหล่านี้มีความมั่นใจได้ว่า พวกเขาจะได้วางแผนที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของตนเองได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้สอน ผู้เรียน และนายจ้างสามารถรับทราบเกี่ยวกับคุณสมบัติหรือข้อกำหนด รวมถึงความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ส่งผลต่อพวกเขาได้อีกด้วย ซึ่งท้ายที่สุดแล้ว OFQUAL จะเป็นส่วนที่คอยควบคุม Pearson เพื่อตรวจสอบว่าคุณสมบัติหรือข้อกำหนดที่ไม่ถูกต้องและไม่สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมนั้นได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือยกเลิกการใช้งานแล้ว

OFQUAL ควบคุมคุณสมบัติ หรือข้อกำหนดต่างๆ ของ Pearson ด้วยการระบุให้ส่งรายงานประจำปีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการรับรอง (Conditions of Recognition) การตรวจสอบ เพื่อรวบรวมหลักฐานว่าระบบ กระบวนการ และการควบคุมต่างๆ เป็นไปตามข้อกำหนดภาคบังคับของ OFQUAL ได้ดีเพียงใดการใช้วิธีการศึกษาวิจัยและประเมินที่เหมาะสมเพื่อวิเคราะห์ว่า Pearson สามารถประยุกต์ใช้กระบวนการต่างๆ ที่มีอยู่ได้ดีเพียงใดเพื่อให้คุณสมบัติหรือข้อบังคับนั้นมีความถูกต้องสามารถนำไปใช้ได้เหมาะสม

2.1.10 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.1.10.1 ความหมายของการฝึกอบรม

ทศนีย์ (2553 : 21) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อพัฒนาบุคคลให้สามารถ เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และเจตคติ การจัดอบรมหรือจัดศึกษานี้ภายใต้เงื่อนไขบางประการ โดยมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทั้งในด้านความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งท่าทีที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงาน ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าการ

ฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งในการเพิ่มคุณภาพการทำงานของบุคลากรหรือเตรียมการให้บุคลากรพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่หนึ่งนั่นเอง

วีระพันธ์ (2552) กล่าวว่ามีความหมายของการฝึกอบรมไว้อย่างมากมาย ขึ้นอยู่กับว่ามองการฝึกอบรมจากแนวคิด (Approach) ไດ เช่น เมื่อมองการฝึกอบรม ในฐานะที่เป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการตามนโยบายของรัฐ “การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้ข้าราชการมีความรู้ ทักษะและทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ และเพื่อให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างข้าราชการในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์กร”

อัศวรัตน์ (2550 : 62) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรม คือกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน โดยมุ่งให้บุคลากรได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่องค์กรต้องการ อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในองค์กรหรือหน่วยงานมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้องค์กรหรือหน่วยงาน มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

ชูชัย (2548 : 5) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม (Training) ไว้ว่าคือ กระบวนการการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อการสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติการณ์มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่จัดขึ้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยมีการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และความคิดหรือเจตคติ (Attitude) ของผู้รับการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การฝึกอบรมที่ดีจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของบุคลากร

2.1.10.2 การฝึกอบรมกับการศึกษาและการพัฒนาบุคคล

การศึกษา การพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรมล้วนแต่มีลักษณะที่สำคัญ ๆ คล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องกันจนดูเหมือน จะแยกออกจากกันได้ยาก แต่ความเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างทั้งสามเรื่องดังกล่าวจะช่วยทำให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะของกระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนบทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น

การศึกษาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ทักษะคิดในเรื่องทั่ว ๆ ไป อย่างกว้าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้างคนให้มีความสมบูรณ์ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี และสามารถปรับตัว ให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมได้ เป็นสำคัญ ถึงแม้ว่า การศึกษายุคปัจจุบันจะเน้นให้ความสำคัญแก่ตัวผู้เรียนเป็นหลัก (Student-Centered) ทั้งในด้านการจัด เนื้อหาการเรียนรู้ระดับความยากง่ายและเทคนิควิธีการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ระดับสติปัญญาและความสามารถของผู้เรียนก็ตาม การศึกษาโดยทั่วไปก็ยังคงเป็นการสนองความต้องการของบุคคล ในการเตรียมพร้อม หรือสร้าง พื้นฐานในการเลือกอาชีพมากกว่า การมุ่งเน้นให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง นอกจากนี้ การศึกษาเป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ตลอดชีวิต (Lifelong Education) ไม่จำกัดระยะเวลาอีกด้วย

ส่วนคำว่า การพัฒนาบุคคล นั้น นักวิชาการด้านการฝึกอบรมบางท่านเห็นว่าเกือบจะเป็นเรื่องเดียวกันกับการฝึกอบรม โดยกล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างใด อย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์ เฉพาะอย่าง ในขณะที่การพัฒนาบุคคลนั้น มุ่งเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป อย่างกว้าง ๆ จึงเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรระดับบริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วบุคลากรทั้งสอง ระดับก็ต้องมีทั้งการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรรวม ๆ กันไป เพียงแต่จะเน้นหนักไปในทางใด เท่านั้น

เด่นพงษ์ (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า การพัฒนาบุคคล เป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก กล่าวคือ กิจกรรมใดที่จะ มีส่วน ทำให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ ที่ยากขึ้นและมีรับผิดชอบ ที่สูงขึ้น ในองค์กรได้แล้ว เรียกว่า เป็นการพัฒนาบุคคลทั้งนั้น ซึ่งหมายความรวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือ การนิเทศงาน (Job Instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counseling) การมอบหมาย หน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job Assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เพื่อให้โอกาสศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น (Job Rotation) เป็นต้น

จากความหมายของการพัฒนาบุคคลดังกล่าวข้างต้น ทำให้เข้าใจได้ทันทีว่า การฝึกอบรมเป็นเพียงวิธีการหนึ่ง หรือ ส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลเท่านั้น เพราะการพัฒนาบุคคล เป็นเรื่องซึ่งมีจุดประสงค์และแนวคิดกว้างขวางกว่าการฝึกอบรม ดังที่มีผู้นิยามว่า การฝึกอบรม คือ “การพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะคิด ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จนกระทั่ง เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ต้องการ”

โดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรมีจุดประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ คือ 1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเองของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเอง คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของ

ตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทักษะที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น 2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใด ด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือ การปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น 3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจำ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็น สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

2.1.10.3 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท สามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1) แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้แบ่งถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งได้เป็นสองลักษณะคือ การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) การฝึกอบรมแบบนี้ เป็นสิ่งที่องค์กรจัดการขึ้นภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มา เป็นวิทยากร และการซื้อการอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้ได้เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจส่งเป็นพนักงาน เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก

2) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อ รับการอบรมในห้องเรียน ได้แก่ การฝึกอบรมในงาน (On-the-job Training) การฝึกอบรมจะกระทำ โดย การให้ผู้รับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้น จึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตามพี่เลี้ยงจะคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น และ การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the- job Training) ผู้รับการฝึกอบรมจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์กรไว้เป็นเวลาชั่วคราวจนกว่าการ ฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3) ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัว ผู้รับการอบรม เช่น การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills Training) การฝึกอบรมทักษะ ด้านการจัดการ (Managerial Skills Training) การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal Skills Training)

4) ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบใน งานของผู้เข้ารับการอบรม เช่น การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee Training) การ

ฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training) การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training) การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) เป็นต้น

2.2 เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม

สุดิพันธ์ แสงกวีเลิศ. (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป้าหมายของสถานศึกษา 2) ปัจจัยนำเข้า การเตรียมความพร้อม 3 ด้าน คือ การเตรียมความพร้อมด้านครูและบุคลากร การเตรียมความพร้อมด้านหลักสูตรการเรียนการสอน และการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม 3) กระบวนการ การดำเนินการจัดเตรียมความพร้อม โดยนำแนวคิดทฤษฎีของเดมมิงมาประยุกต์ใช้ และ 4) ผลสัมฤทธิ์ การติดตามและประเมินผล

ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์. (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่าการเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศ และเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่นผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้นำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น ไม่ควรวิตกมากเกินไป เพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น ดังนั้น ไทยควรเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่ – เก่า ดึงสถาบันอุดมศึกษา และอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมพัฒนาหลักสูตร จุดแข็ง เสริมจุดอ่อน พัฒนาให้ถูกกลุ่ม ทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา อย่างไรก็ตามมาตรการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังไม่มีมาตรการชัดเจน อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวไทยได้

ปรัชญา แพนมงคลและคณะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การรับรู้ การเตรียมความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพ ในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา : นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 1 สาขา

อุตสาหกรรมบริการอาหาร โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 53 คน ด้วยเครื่องมือคือแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ และการเตรียมความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์พิเศษ ด้านบุคลิกภาพ และด้านความพร้อมในการทำงาน รวมถึงด้านประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวม และด้านประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพ

วรวิชญ์ จันทร์ฉายและอรุณทัย พงษ์วาท. (2556). ได้ทำการศึกษาการสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษาแผนการเรียนรู้อบรมการทำงาน : รูปแบบสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสร้างตัวแบบสมรรถนะ (Competency model) ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาหลักสูตรการจัดการสมัยใหม่และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำงานด้านธุรกิจการท่องเที่ยว อิเล็กทรอนิกส์ ตัวแบบสมรรถนะที่เข้าไปฝึกงานในด้านการท่องเที่ยวโดยตรง และกลุ่มพี่เลี้ยงผู้ดูแลนักศึกษาในสถานประกอบการ ซึ่งดำรงตำแหน่งผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการตัวแบบสมรรถนะที่ได้แบ่งออกเป็น 3กลุ่มสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติและพฤติกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ที่สำคัญในธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วยความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทางธุรกิจ และความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานในแต่ละแผนกของธุรกิจ (โดยเฉพาะแผนกที่นักศึกษาต้องเข้าไปทำงาน) ทักษะที่จำเป็นในการทำงานธุรกิจนี้คือ ทักษะด้านภาษา ทักษะการมุ่งเน้นบริการลูกค้า ทักษะความเข้าใจและหยั่งรู้ถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม และทักษะการแก้ไขปัญหา ส่วนทักษะในด้าน IT ที่สำคัญ จะเป็นส่วนของการใช้งานซอฟต์แวร์เป็นส่วนใหญ่เช่น การใช้ MS office การใช้โปรแกรมด้านกราฟิก การใช้โปรแกรมเพื่อสร้างสื่อ multi – media และการใช้ software package (ERP software) นอกจากนี้ยังต้องการให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์ความต้องการของระบบเบื้องต้น (ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ) เพื่อช่วยพัฒนางานในแผนกได้ ส่วนในด้านทัศนคติและพฤติกรรม งานวิจัยพบว่า ความรักในงานบริการ ความคิดเชิงบวกการมีใจที่เปิดกว้างและการมีความเป็นมืออาชีพเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการทำงานในธุรกิจนี้

เสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ประชากรที่ใช้ ได้แก่ พนักงานโรงแรมเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทั้งหมด 573 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 230 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะของบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลาในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา พบว่าควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เสมอ ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี มีการสอนงานจากหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนด การมีสวัสดิการที่ดี เป็นต้น

ฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศ และปัญหาการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศ สมาชิกได้เพิ่มขึ้นจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเปิดเขตการค้าเสรีของธุรกิจภาคบริการในปี พ.ศ. 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยควรตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผ่านการ “พัฒนาและฝึกอบรม” บุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้าภายในโรงแรม ไม่ใช่เป็นเพียงลูกจ้างคนหนึ่งเท่านั้น โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่มาของการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ฉะนั้น "การพัฒนาคุณภาพการบริการ" จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังจึงให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

เอกพล วงศ์เสรีและคณะ (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง ผลการศึกษาพบว่า ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการบิน มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันมากคือ การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง สำหรับอนาคตควรจะเป็นการพัฒนาตนเอง และการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นไปในลักษณะเดียวกัน ในส่วนของช่องว่างการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญ ธุรกิจโรงแรมเป็นรูปแบบทัศนศึกษา ส่วนธุรกิจการบินเป็นรูปแบบการใช้สถานการณ์จำลองสมรรถนะในภาพรวมของธุรกิจบริการ พบว่า ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน โดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะการจัดห้องพักและปูเตียง คุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับธุรกิจโรงแรมในอนาคต ควรมีความโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐควรมีการเตรียมความพร้อม โดยบูรณาการความร่วมมือกับภาคธุรกิจเอกชนในเรื่องภาษาและการสื่อสาร จิตใจในการให้บริการ การทำงานข้ามวัฒนธรรม สุขภาพและความปลอดภัย โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย และเหมาะสมกับแต่ละบุคคล ใช้วิทยากรที่มีความถนัดเฉพาะทาง การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนรู้ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ได้คุณภาพ มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และรองรับประชาคมอาเซียน

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

2.2.3 งานวิจัยเกี่ยวกับแนวทาง ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะวิชาชีพ

เกศรา สุกเพชรและคณะ (2559) ได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม พบว่า ระบบมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยยังไม่มีมาตรฐานอันใดอันหนึ่ง ทั้งนี้จากการศึกษาประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม 4 แผนก คือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 5 สมรรถนะ และมีสมรรถนะหลักที่ประเทศไทยควรมีเพิ่มเติมจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม คือ 1) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม 2) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย ส่วนสมรรถนะทั่วไป มีผลการศึกษาแยกตามแผนกคือ แผนกส่วนหน้า เห็นว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสม ยกเว้นสมรรถนะเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกแม่บ้าน พบว่า สมรรถนะเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ควรจัดสมรรถนะในข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหารพบว่า สมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของ

ลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่าง ห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องต้มไ้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการ พัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องต้ม ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน จาก การศึกษาและทดลองใช้ พบว่าหลักสูตรจะต้องไม่ใช้เวลาต่อครั้งมากนัก เวลาที่เหมาะสมคือ 1 วัน แต่ อาจมีการอบรมบ่อยครั้งได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่มีผู้มาใช้บริการน้อย ทั้งนี้จากข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม จำนวน 5 สมรรถนะ พบว่า มีเพียง 2 สมรรถนะ หลักที่อุตสาหกรรมเห็นว่าแรงงานในระบบโรงแรมไทยยังขาดอยู่มาก คือหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการ ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ โดยมีข้อเน้นในการฝึกอบรมด้านการ สื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย ด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทาง วัฒนธรรม และหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ต้องเน้นพัฒนาในประเด็นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล และการจัดการความขัดแย้งอันเป็น ผลพวงจากระดับภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย รองลงมา คือด้านการสร้างและดำรงรักษา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้อง กับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ควร มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเหมือนกับโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ อันได้แก่ สถาบันอาชีวศึกษา และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะต้องทำหน้าที่ผลิตแรงงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และจัด ฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนโซ่อุปทานกลางน้ำ ได้แก่ หน่วยงาน ภาครัฐเกี่ยวข้องในระดับต่าง ๆ ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยผลิตและหน่วย พัฒนา ให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่หน่วยปลายน้ำ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรมโรงแรม ได้อย่างสิ้นไหล ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่ประกอบไป ด้วย รองนายกรัฐมนตรี กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือ แรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยกลุ่มสถาบันการศึกษา โดยเลขาธิการ การอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ และผู้ประกอบการ หากเกิดการบูรณาการดำเนินการดังกล่าว ได้อย่างเป็นรูปธรรม สถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยก็จะกลายเป็นเครื่องมือ สำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งต้องมีกระบวนการและระบบที่ ชัดเจน มีการมีส่วนร่วม และยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และคณะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย การเตรียมการการเคลื่อนย้ายแรงงานทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอน ของนักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมใน

การพัฒนาหลักสูตร และเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ. 2558 พบว่า ครูและอาจารย์ที่สอนในสาขาการท่องเที่ยวและโรงแรมของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การให้ความสำคัญกับครูผู้สอนจะเป็นบันไดแห่งความสำเร็จในการผลักดันทักษะทั้งทางด้านการบริการและความรู้สู่นักเรียนนักศึกษาเพื่อให้อุตสาหกรรมบริการมีความเข้มแข็งและสอดคล้องการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในแนวนโยบายในการเคลื่อนย้ายทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนาหลักสูตร และการพัฒนาการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือบูรณาการทั้งระบบจากทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม เช่นภาคอาชีวศึกษา ผู้ประกอบการ นักเรียนนักศึกษา ครู/อาจารย์ ผ่านหลักสูตรอาชีวศึกษาให้มีจุดเด่น เช่น ความเป็นไทย ความอบอุ่น ความเป็นมิตร เป็นต้น นอกจากนั้นเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน จึงสมควรวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ จากผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มสมรรถนะของแรงงานผ่านหลักสูตร/แผนการเรียนระดับอาชีวศึกษารวมทั้งการใช้ระบบการตรวจสอบติดตามผลการทำงาน เช่น ระบบการทำงานเป็นกระบวนการ เป็นต้น

โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของโครงการวิจัย อาทิ การกำหนดแนวทางในการสร้างความมั่นใจให้นักเรียน นักศึกษา ได้ทำงานในต่างประเทศมากขึ้น ถึงแม้ว่านิสิตคนไทยส่วนใหญ่จะไม่ชอบทำงานต่างประเทศ โดยอาจจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่มีความประสงค์ที่จะไปทำงานต่างประเทศ ก็ควรพัฒนาทักษะด้านการทำงาน ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ได้มาตรฐานผ่านทางหลักสูตรการเรียนการสอน และการสร้างความมั่นใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในต่างประเทศ กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ไม่ประสงค์ที่จะไปต่างประเทศ ก็ควรจะต้องพัฒนาทักษะด้านการทำงาน ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ได้มาตรฐานและคุณภาพที่สูงขึ้น พร้อมทั้งจะเป็นผู้บริหารของบุคลากรที่จะเคลื่อนย้ายมาในประเทศไทย โดยเฉพาะการให้ความสำคัญด้านทักษะทั้งภาคภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ โดยผ่านทางการใช้หลักสูตรนานาชาติ โดยเน้นหลักการสื่อสารเพื่อการใช้งาน มากกว่าการคำนึงหลักไวยากรณ์ จนทำให้นักเรียนนักศึกษากังวล ไม่กล้าสื่อสารภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

2.2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร

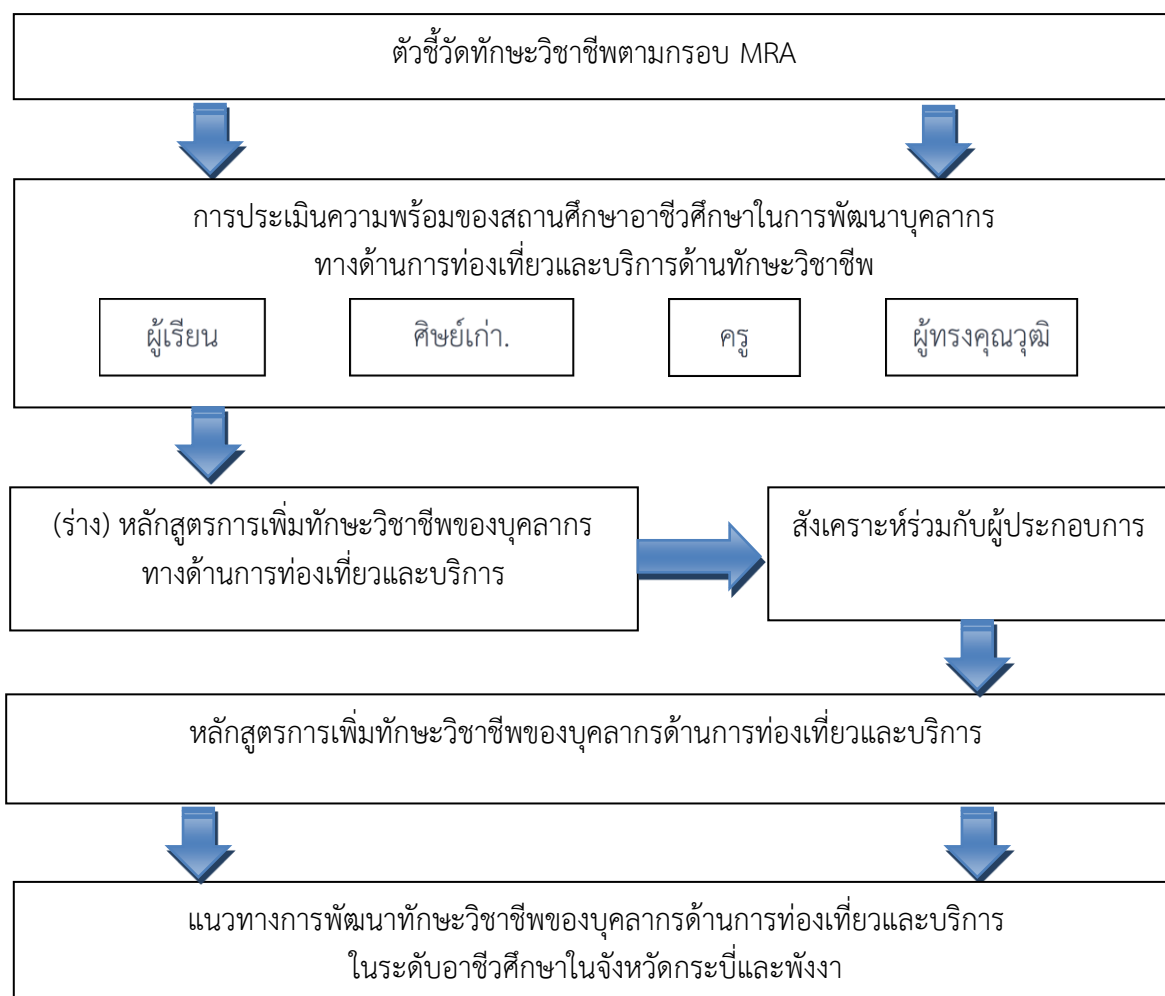
วิชาพรณ กิ่งวัชรพงศ์ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า 1) หลักสูตรฐานสมรรถนะที่พัฒนาขึ้นรายวิชาที่เกี่ยวข้องสามารถแปลงหน่วยสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพลงในแต่ละรายวิชาได้ และรายวิชาที่สอดคล้องสามารถแปลงหน่วยสมรรถนะย่อยลงในรายวิชา 2) การพัฒนาชุดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรฐานสมรรถนะ ผลการเรียนรู้หลังเรียนของนักศึกษาสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) นักศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับโมดูลการเรียนรู้ในระดับมาก 4) ครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับโมดูลในระดับมากที่สุด

5) สมรรถนะที่นักศึกษาได้รับจากการฝึก การเรียนโดยโมดูลทั้ง 6 โมดูลครูฝึกมีความพึงพอใจในสมรรถนะที่นักศึกษาได้รับจากการเรียนในระดับมากที่สุด ทุกสมรรถนะ และตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี

วัลลภ พัฒนพงศ์ (2554). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) การประเมินสภาวะแวดล้อม พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิสัมมนา กลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด 2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่าผู้เชี่ยวชาญ ประเมินเกี่ยวกับความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก และการประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมภาพรวมมีความสอดคล้องกันทุกรายการ และประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพไปใช้ฝึกอบรม โดยนำหลักสูตรไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง กับนักพัฒนาหลักสูตร มีผลการหาประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมมีคะแนนจากการทำแบบฝึกหัดร้อยละ 85.49 และมีคะแนนจากการทำแบบทดสอบร้อยละ 84.49 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดร้อยละ 80/80 3) การประเมินกระบวนการ พบว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ 86.61/81.65 สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และผลการประเมินภาคปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 77.52 มากกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ร้อยละ 75 และผลการประเมินความคิดเห็นหลังจากการฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) การประเมินผลผลิต พบว่าผลการประเมินความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ มีความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และการประเมินผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังจากที่ผ่านการฝึกอบรม โดยผลการประเมินในภาพรวม มีผลงานคิดเป็นร้อยละ 93.85

2.3 กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา พบว่ามีแนวคิดและปัจจัยที่หลากหลาย แต่โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่สำคัญที่จะพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ได้แก่ 1)สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 2) หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2556 และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 3) คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ 4) หลักสูตรและการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ซึ่งจะนำไปพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนตัวต่อไป มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และ3) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ไปสู่เป้าหมายคณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการศึกษา ดังนี้

- 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา มีดังนี้

3.1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านโรงแรมและด้านการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 10 ปี หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพิจารณาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

3.1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านโรงแรมและด้านการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 10 ปี หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและการจัดการธุรกิจท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 15 คน ดังนี้

1) กลุ่มที่ 1 ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม สถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา นายกสมาคมโรงแรมจังหวัดกระบี่ หรือตัวแทนนายกสมาคมโรงแรมจังหวัดพังงาหรือตัวแทน หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ

วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยเทคนิคพังงา หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า ผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดกระบี่ จำนวน 3 แห่ง และผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดพังงา จำนวน 3 แห่ง

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

3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการมีดังนี้

3.1.2.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง จำนวน 120 คน

2) กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ศิษย์เก่าหรือผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา

3) กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน

4) กลุ่มที่ 4 ได้แก่ นักเรียนนักศึกษาในประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา จำนวน 1,357 คน

3.1.2.2 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มที่ 1 ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่เปิดสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี

กระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง คณะผู้วิจัยศึกษาจากประชากรทั้งหมด 120 คน

2) กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ศิษย์เก่าหรือผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา โดยให้ประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนในสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ต่อการทำงานในอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว โดยทราบว่ามียุคจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรหาจำนวนขนาดตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ศิริฤทธิ พงศกรรังศิลป์, 2547) ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

p = ค่าสัดส่วนที่ต้องการสุ่ม (กำหนดเท่ากับ 0.40)

z = ค่าคะแนนมาตรฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ (= 1.96 เมื่อ

กำหนดค่าความเชื่อมั่นในการทดสอบคือ 95 %)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (= 0.05 หรือ 5 %)

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการศึกษาคำนวณได้ดังนี้

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

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากผู้จบการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงาจำนวนไม่น้อยกว่า 369 คน

3) กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ คณะผู้วิจัยจะเลือกผู้ให้ข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน

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

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

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

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

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากนักเรียนในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและบริการไม่น้อยกว่า 309 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้สร้างและหาคุณภาพเครื่องมือดังนี้ คือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา มีดังนี้

3.2.1.1 แบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรมและด้านการท่องเที่ยวมีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรม 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง สาขาธุรกิจท่องเที่ยว ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด คือแบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรม และแบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ สาขาการท่องเที่ยว มีรายละเอียดดังนี้

แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 167) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะต่าง ๆ สาขาการโรงแรม จำนวน 23

ตำแหน่งและสาขาการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง โดยมีค่าตัวเลขเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความต้องการสมรรถนะ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554) ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมหรือข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามชนิด ปลายเปิด (Open ended question)

2) นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัยตรวจสอบความตรงของ ข้อคำถามแล้วดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะและจัดทำแบบสัมภาษณ์ฉบับจริง

3.2.1.2 แบบสังเคราะห์ตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีรายละเอียดดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรม มี 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง สาขาธุรกิจท่องเที่ยว มี 2 แผนก ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนก ดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน

2) ศึกษาจากคู่มือผู้อบรมสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies of Trainer Guide) ที่อาเซียนจัดทำขึ้น ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับ คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (Australian AID)

3) สัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมของผู้ประกอบการ ด้านโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา รวมจำนวน 15 แห่ง และผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวใน จังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา จำนวน 15 แห่ง เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งงานต่าง ๆ พบว่าสมรรถนะตามหน้าที่ของทุกตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการมีสอดคล้องกับสมรรถนะ ตามกรอบ MRA นอกจากนี้สถานประกอบการยังมีความต้องการพนักงานที่ทำหน้าที่ได้หลายตำแหน่ง หรือหลายงาน (Multi Skill) เช่น ตำแหน่งแม่บ้าน ก็สามารถทำงานตำแหน่งบริกรได้ด้วย เป็นต้น

4) วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ ท่องเที่ยว ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)

- 5) สังเคราะห์ข้อมูลตามข้อ 1) ถึงข้อ4) ด้วยวิธี Matrix Data Analysis
- 6) เสนอต่อที่ปรึกษาโครงการวิจัยตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
- 7) ประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมและสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ มีความเหมาะสมทุกรายการ คิดเป็นร้อยละ 100

3.2.1.3 เอกสารประกอบการประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่

- 1) โครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
- 2) แบบสังเคราะห์ตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA
- 3) แบบประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 4) แบบประเมินความเหมาะสมการดำเนินการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 5) แบบประเมินทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
- 6) แบบประเมินทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว สาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มีดังนี้

ในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพโดยอาศัยรูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และประชุมกลุ่มย่อยระดมความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ เช่น หลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน ครู ความร่วมมือของสถานประกอบการ ความพร้อมของสถานศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา คณะผู้วิจัยจะใช้สมุดจดบันทึกภาคสนาม (Field Note) เครื่องบันทึกเสียง และวิดีโอ กล้องถ่ายรูปในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณกับครูของสถานศึกษาอาชีวศึกษา ศิษย์เก่าหรือผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมในจังหวัด

กระบี่และพังงา และผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ หรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

3.2.2.1 แบบประเมินความพร้อมในการจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและเกณฑ์การประเมิน

1) สร้างเครื่องมือและเกณฑ์ประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาใน จังหวัดกระบี่และพังงาแบบประเมินความพร้อม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ และด้านผู้เรียน และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

2) หาคุณภาพของเครื่องมือและเกณฑ์ประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

3) นำไปประเมินความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเปิดสอนสาขาการโรงแรม และสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษา การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา คณะผู้ศึกษาส่งหนังสือเรียนเชิญถึงผู้ที่เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลาและสถานที่ล่วงหน้า 2 สัปดาห์ มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1.1 เตรียมเอกสารประกอบการประชุมกลุ่มดังข้อ 3.2.1.3

3.3.1.2 เตรียมจัดประชุมผู้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่มล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการแต่ละคน และประเด็นในการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อให้การประชุมราบรื่นและต่อเนื่องกัน

3.3.1.3 ดำเนินการประชุมกลุ่มย่อย ตามที่วางแผนไว้

3.1.1.4 สรุปประเด็นจากการประชุมกลุ่มย่อย

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ผู้วิจัยจึงใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม นั่นคือ ต้องอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.2.1 ดำเนินการประชุมชี้แจงกับครูและนักเรียนนักศึกษาของสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด 2 จังหวัด ได้แก่ กระบี่และพังงา คณะผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลของสถานศึกษาด้านการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ เช่น หลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอน ครู ความร่วมมือของสถานประกอบการ ความพร้อมของสถานศึกษา และสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนที่มีผลต่อการพัฒนาด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA และวิเคราะห์ผลเพื่อเป็นจัดทำแนวทางการพัฒนาต่อไป

3.3.2.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ทรงคุณวุฒิ และศิษย์เก่าตามที่วางแผนไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่เก็บรวบรวมได้โดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.2 การแปลผล โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามแนวทางของบุญชม (2554) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 การวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการและด้านผู้เรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ผู้วิจัยดำเนินการประเมินด้วยมาตรวัดแบบช่วง 3 ระดับ และสามารถแปลผลได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.00 หมายถึง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 1.67 – 2.33 หมายถึง มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.66 หมายถึง มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

3.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการประชุมกลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์ รวมทั้งการนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และวัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 3 กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

3.4.5 สังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และสถานประกอบการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา และร่วมแสดงความคิดเห็นในการร่างหลักสูตรการเพิ่มทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการเพิ่มทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ก่อนดำเนินการจัดทำรายงานผล การศึกษานี้ฉบับสมบูรณ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา 2) ศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งผลการวิจัยได้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา

4.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

4.3 กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

4.1 ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมและสาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 32 ตำแหน่งงาน โดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ผลการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม รวม 23 ตำแหน่งงาน ผลปรากฏดังตารางที่ 4-1 ถึงตารางที่ 4-23

ตารางที่ 4.1 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ/ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า
(Front Office Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความต้องการ	ลำดับ
1. บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.80	0.41	มากที่สุด	3
4. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	4
5. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.73	0.46	มากที่สุด	4
6. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	4.73	0.46	มากที่สุด	6
7. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.73	0.46	มากที่สุด	6
8. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม	4.73	0.46	มากที่สุด	8
9. วางแผนบริหารและจัดการประชุม	4.67	0.49	มากที่สุด	9
10. รักษามาตรฐานและข้อมูลทางการเงิน	4.60	0.63	มากที่สุด	10
11. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ	4.60	0.74	มากที่สุด	10
12. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.53	0.52	มากที่สุด	12
13. ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์กับคนหลากหลายในสถานที่ทำงาน	4.47	0.74	มาก	13
14. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.47	0.52	มาก	14
15. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.33	0.82	มาก	15
16. เตรียมการและจัดฝึกอบรม	4.27	0.80	มาก	15
17. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.20	0.77	มาก	17
18. วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร	4.20	0.86	มาก	18
19. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน	4.20	0.77	มาก	18
20. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า	4.13	0.74	มาก	20
รวม	4.55	0.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.55$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ บริหารจัดการบริการแขกที่มาพักอย่างมี คุณภาพ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ วางแผนและ จัดระบบและระเบียบปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และอ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) จัดทำขั้นตอนการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) และจัดการให้ มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและ ตรวจสอบรายการสินค้า มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D.=0.74)

ตารางที่ 4.2 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ/หัวหน้าแผนกต้อนรับ (Front Office Supervisor) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความต้องการ	ลำดับ
1.จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน	4.87	0.52	มากที่สุด	2
3.ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	3
4.ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรม ภาควางคณ	4.73	0.46	มากที่สุด	4
5.รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6.ดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ	4.73	0.46	มากที่สุด	6
7.จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคล สำคัญ	4.67	0.49	มากที่สุด	7
8.จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน	4.60	0.63	มากที่สุด	8
9.ดูแล ติดตาม และจัดการความสัมพันธ์และความ หลากหลายในที่ทำงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	9
10.รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล	4.53	0.52	มากที่สุด	10
11.ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจอง ห้องพัก	4.53	0.52	มากที่สุด	11

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
12.ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.53	0.52	มากที่สุด	12
13.ให้บริการด้านที่พัก	4.47	0.64	มาก	13
14.ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการ ต่าง ๆ	4.40	0.63	มาก	14
15.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ ทำงาน	4.33	0.62	มาก	15
16.รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตาม ระเบียบ	4.33	0.90	มาก	16
17.ดูแลจัดการผู้มีนเมา	4.27	0.80	มาก	17
18.รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน	4.20	0.86	มาก	18
19.ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ	4.07	1.03	มาก	19
รวม	4.54	0.64	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมฝ่ายดูแลฝ่ายต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือ จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.52) และฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.41) ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.46) และรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$, S.D.=1.03)

ตารางที่ 4.3 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานต้อนรับ/แผนกต้อนรับ/พนักงานต้อนรับ
ส่วนหน้า (Receptionist) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ให้บริการด้านที่พัก	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. เตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6. จัดรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	4.67	0.62	มากที่สุด	6
7. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการ ต่าง ๆ	4.60	0.51	มากที่สุด	7
รวม	4.80	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ ให้บริการด้านที่พักมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก อยู่ใน ระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.93$, S.D.=0.26) รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.35)ดำเนินการธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ อยู่ในระดับมาก ที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.41) และเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือดำเนิน ธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}=4.60$, S.D.=0.51)

ตารางที่ 4.4 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์/แผนกรับโทรศัพท์/
พนักงานรับโทรศัพท์/พนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	4.80	0.77	มากที่สุด	4
5. ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม	4.73	0.70	มากที่สุด	5
รวม	4.87	0.50	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานรับโทรศัพท์ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.50) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือรับและโอน โทรศัพท์สายเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.77) และให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า/พนักงานขนสัมภาระ
/พนักงานบริการทั่วไป (Bell Boy) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	4.87	0.52	มากที่สุด	3
รวม	4.93	0.33	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานยกกระเป๋า ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.33) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 3 ลำดับ คือจัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือดูแลรักษาและจัดเก็บ

สิ่งของมีค่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.93$, S.D.=0.26) และอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1.จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3.จัดเตรียมและฝึกพนักงาน	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4.เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ	4.80	0.56	มากที่สุด	4
5.จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ	4.73	0.59	มากที่สุด	5
6.เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า	4.67	0.49	มากที่สุด	6
7.ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.60	0.74	มากที่สุด	7
8.จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน	4.53	0.83	มากที่สุด	8
9.ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม	4.33	0.90	มาก	9
10.เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	4.27	0.70	มาก	10
11.บริหารจัดการทรัพย์สินทางกายและสาธารณูปโภคพื้นฐาน	4.13	0.92	มาก	11
12.บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.07	0.88	มาก	12
13.อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.00	0.85	มาก	13
รวม	4.53	0.73	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกแม่บ้านตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.53$, S.D.=0.73) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือสรรหาและคัดเลือกพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.93$, S.D.=0.26) จัดเตรียมและฝึกพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.35) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.65) และจัดการดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.59) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คืออ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.00$, S.D.=0.85)

ตารางที่ 4.7 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักกรีด / ผู้จัดการฝ่ายซักกรีด
(Laundry Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. จัดตารางการทำงานพนักงาน	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6. ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน	4.67	0.62	มากที่สุด	6
7. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตาม ขั้นตอน	4.60	0.63	มากที่สุด	7
8. วางแผนจัดการและดำเนินการประชุม	4.53	0.52	มากที่สุด	8
9. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบ รายการสินค้า	4.47	0.74	มาก	9
10. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่	4.40	0.74	มาก	10
11. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตาม ระเบียบ	4.33	0.72	มาก	11
12. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.13	0.74	มาก	13
13. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม	4.07	0.70	มาก	14
14. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ	4.00	0.53	มาก	15

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
15.เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคง ในที่ทำงาน	3.93	0.26	มาก	16
16.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.87	0.35	มาก	17
17. บริหารจัดการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ	3.80	0.86	มาก	18
18. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างของ พนักงานในที่ทำงาน	3.80	0.94	มาก	19
19.มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	3.60	0.83	มาก	20
20.เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	3.40	0.63	ปานกลาง	21
21.บริหารจัดการการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดของกฎหมาย	3.33	0.49	ปานกลาง	22
รวม	4.25	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักรีดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$, S.D.=0.76) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือสรรหาและคัดเลือกพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) จัดตารางการทำงานพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.33$, S.D.=0.49)

ตารางที่ 4.8 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพัก/หัวหน้าแผนกห้องพัก/
หัวหน้าแผนกแม่บ้าน/ผู้ตรวจตราห้องพัก ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. จัดตารางการทำงานพนักงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ	4.80	0.56	มากที่สุด	3
4. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน	4.73	0.59	มากที่สุด	4
5. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.67	0.49	มากที่สุด	5
6. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ ทำงาน	4.60	0.63	มากที่สุด	6
7. จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ	4.53	0.64	มากที่สุด	7
8. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ ทำงาน	4.47	0.64	มาก	8
12. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.40	0.63	มาก	9
9. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตาม ระเบียบ	4.33	0.72	มาก	10
10.ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่	4.27	0.46	มาก	11
11. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม	4.20	0.41	มาก	12
รวม	4.58	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลห้องพักตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.58, S.D.=0.58) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงานมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 5.00, S.D.=0.00) รองลงมา คือจัดตารางการทำงานพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.93, S.D.=0.26) ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.80, S.D.=0.56) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.73, S.D.=0.59) และดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.67, S.D.=0.49) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือวางแผนจัดการและดำเนินการประชุม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.20, S.D.= 0.41)

ตารางที่ 4.9 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานซักรีด /พนักงานตรวจรับ/พนักงานดูแล
เสื้อผ้า(Laundry Attendant) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้ำ	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3. อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย	4.73	0.46	มากที่สุด	3
4. ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์	4.67	0.49	มากที่สุด	4
รวม	4.78	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานซักรีดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.78$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 4 ลำดับแรก คือ ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้ำมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) รองลงมา คือสามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และอำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) และทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.67$, S.D.= 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก / ผู้ช่วยดูแลห้องพักห้องพัก
/ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน (Room Attendant) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้ำ	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้ำ	4.87	0.35	มากที่สุด	2
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย	4.80	0.41	มากที่สุด	3
4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง	4.73	0.46	มากที่สุด	4
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพักตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.83$, S.D.=0.38) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 4 ลำดับแรก ได้แก่ ทำความสะอาดและเตรียมห้องพัก สำหรับลูกค้ามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) รองลงมา คือให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้าอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และเสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลงมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ทักษะวิชาชีพของพนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง

(Public Area Cleaner) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย	4.80	0.41	มากที่สุด	3
4. ให้บริการแม่บ้านแก่ลูกค้า	4.73	0.46	มากที่สุด	4
รวม	4.87	0.34	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดส่วนกลางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.34) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 4 ลำดับแรก ได้แก่ ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และให้บริการแม่บ้านแก่ลูกค้ามีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.73$, S.D.= 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกพ่อครัว/หัวหน้าพ่อครัว
(Executive Chef) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับ
1.ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร	4.87	0.52	มากที่สุด	3
4. เลือกระบบการบริการอาหาร	4.80	0.56	มากที่สุด	4
5.จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม	4.80	0.41	มากที่สุด	5
6.สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร	4.73	0.46	มากที่สุด	6
7.บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.73	0.46	มากที่สุด	7
8.จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร	4.73	0.46	มากที่สุด	7
9. จัดตารางการทำงานพนักงาน	4.67	0.49	มากที่สุด	9
10.พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	10
11.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.53	0.64	มากที่สุด	11
12.เตรียมการและตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน	4.67	0.49	มากที่สุด	12
13.จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ	4.60	0.51	มากที่สุด	13
14.จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า	4.60	0.63	มากที่สุด	14
15.จัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.53	0.74	มากที่สุด	15
16.เตรียมและดำเนินการทำงานของพนักงาน	4.47	0.64	มาก	16
17.ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.47	0.64	มาก	17
18.ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย	4.40	0.74	มาก	18
19.ดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม	4.40	0.83	มาก	19
20.พัฒนาศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย	4.33	0.49	มาก	20

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
21.จัดการและดูแลการจัดการงานพิเศษต่างๆ	4.27	0.70	มาก	21
22. ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	4.27	0.59	มาก	22
23. ดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับธุรกิจ	4.27	0.70	มาก	23
24.ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ ทำงาน	4.20	0.94	มาก	24
25.ดูแลได้มีบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	4.20	0.77	มาก	25
26.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน	4.13	0.74	มาก	26
27.ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน	4.07	0.80	มาก	27
28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.07	0.80	มาก	28
29. ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้	4.07	0.88	มาก	29
รวม	4.49	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้บริหารแผนกพ่อครัวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.49$, S.D.=0.67) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาดมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือวางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.93$, S.D.=0.26) จัดเนื้การด้านการบริการอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.52) เลือกระบบการบริการอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.56) และจัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.41) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D.= 0.88)

ตารางที่ 4.13 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง รองพ่อครัว/พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหาร บุฟเฟต์	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. ดูแลควบคุม และส่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการ ประกอบอาหาร	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิต อาหาร	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6. เก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	4.73	0.46	มากที่สุด	6
7. จัดเตรียมซูป	4.67	0.49	มากที่สุด	7
8. จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด	4.60	0.63	มากที่สุด	8
9. จัดเตรียมเนื้อและแป้งเป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	4.60	0.63	มากที่สุด	9
10. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	4.53	0.64	มากที่สุด	10
11. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.47	0.74	มาก	11
12. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ	4.40	0.63	มาก	12
13. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.33	0.62	มาก	13
14. จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อคโกแลตและขนม อื่น ๆ	4.27	0.70	มาก	14
15. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น	4.20	0.86	มาก	15
16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.13	0.83	มาก	16
รวม	4.58	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งรองพ่อครัวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.58$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือ วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการ อาหารบุฟเฟต์มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือดูแลการ ปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.93$, S.D.=0.26) และดูแลควบคุม และส่ง วัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.35) จัดให้มี และรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.41) และจัด ให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.46)

ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงานมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$, S.D.= 0.83)

ตารางที่ 4.14 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัว/ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับ
1. จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. จัดเตรียมซूप	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ	4.67	0.49	มากที่สุด	6
7. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล	4.60	0.51	มากที่สุด	7
8. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนเย็น	4.53	0.52	มากที่สุด	8
9. เก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย	4.47	0.52	มาก	9
10. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.40	0.51	มาก	10
รวม	4.70	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.14 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.70$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการ 5 ลำดับแรก คือจำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือจัดเตรียมซूपอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.93$, S.D.=0.26) จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.35) จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.41) และจัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงานมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$, S.D.= 0.51)

ตารางที่ 4.15 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน/หัวหน้าพ่อครัว
/พ่อครัวขนมปังอบ (Chef de Partie) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. ดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงาน	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและ ตรวจสอบรายการสินค้า	4.73	0.46	มากที่สุด	4
5. ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการ ประกอบอาหาร	4.67	0.49	มากที่สุด	5
6. รับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารใน ที่ปลอดภัย	4.60	0.51	มากที่สุด	6
7. จัดตารางการทำงานพนักงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	7
8. สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่	4.67	0.49	มากที่สุด	8
9. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	9
10. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	10
11. เตรียมการและจัดวาง petits fours	4.47	0.52	มาก	11
12. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.40	0.51	มาก	12
13. เตรียมการและจัดการ ขนมเค้กอัลมอนต์	4.40	0.51	มาก	13
14. เตรียมการและจัดการวางผลิตภัณฑ์ช็อคโกแลต	4.33	0.49	มาก	14
15. เตรียมการและจัดการวางอาหารหวาน	4.27	0.46	มาก	15
16. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.20	0.41	มาก	16
17. จัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง	4.13	0.52	มาก	17
18. จัดเตรียมและผลิตสินค้าที่ทำจากยีสต์	4.00	0.85	มาก	18
19. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ	3.93	0.88	มาก	19
20. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	3.80	0.86	มาก	21
21. จัดดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ	3.87	0.52	มากที่สุด	20
รวม	4.42	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพ่อครัวงานขนมหวานตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.42$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือจัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงานมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D.= 0.86)

ตารางที่ 4.16 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (CommisPartry) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. เตรียมการและจัดวาง petits fours	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2. เตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก	4.87	0.35	มากที่สุด	2
3. เตรียมการทำเค้กและขนมปัง	4.73	0.46	มากที่สุด	3
4. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน	4.67	0.49	มากที่สุด	4
5. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต	4.60	0.51	มากที่สุด	5
6. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์	4.53	0.52	มากที่สุด	6
7. เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง	4.53	0.52	มากที่สุด	7
รวม	4.70	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวงานขนมหวานตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือเตรียมการและจัดวาง petits foursมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) รองลงมา คือเตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้กอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) และเตรียมการทำเค้กและขนมปังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่งมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D.= 0.52)

ตารางที่ 4.17 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง งานขนมปัง (Baker) ตามความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2. จัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์	4.87	0.35	มากที่สุด	2
รวม	4.90	0.31	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งงานขนมปังตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.90$, S.D.=0.31) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือจัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และรองลงมา คือจัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์ ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35)

ตารางที่ 4.18 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง งานเนื้อ (Butcher) ตามความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2. จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ	4.80	0.56	มากที่สุด	2
รวม	4.87	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งงานเนื้อตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.43) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือจัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัดมีความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และรองลงมา คือจำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.56)

ตารางที่ 4.19 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
(F&B Director) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือแผนธุรกิจ	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6. จัดการดำเนินการเงินภายในวงงบประมาณ	4.67	0.49	มากที่สุด	6
7. รักษามาตรฐานทางการเงินและบันทึก	4.67	0.49	มากที่สุด	7
8. พัฒนาและดูแลแนวทางการปฏิบัติงาน	4.67	0.49	มากที่สุด	8
9. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.60	0.51	มากที่สุด	9
10. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.47	0.52	มาก	10
11. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย	4.47	0.52	มาก	11
12. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.40	0.51	มาก	12
13. วางแผนการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.40	0.51	มาก	12
14. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.33	0.49	มาก	14
15. เตรียมการ จัดทำและเสนอรายงานต่าง ๆ	4.33	0.49	มาก	15
16. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	4.33	0.49	มาก	16
17. ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน	4.33	0.49	มาก	17
18. เตรียมการและจัดฝึกอบรม	4.20	0.41	มาก	18
19. ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม	4.27	0.46	มาก	19
20. ทำงานร่วมกันได้ดีในสภาพแวดล้อมการบริหารทั่วไป	4.20	0.41	มาก	20
21. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ/วัสดุ/โครงสร้างพื้นฐาน	4.20	0.56	มาก	21
22. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.07	0.80	มาก	22
23. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร	4.00	0.85	มาก	23
รวม	4.48	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือมีบทบาทนำและบริหารบุคคลมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือเตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และพัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสารมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.85)

ตารางที่ 4.20 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ ต้องการ	ลำดับ
1. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ	4.80	0.41	มากที่สุด	4
6. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	4
7. จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน	4.73	0.46	มากที่สุด	7
8. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ธุรกิจ	4.73	0.46	มากที่สุด	7
9. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในการทำงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	7
10. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	7
11. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	7
12. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	7
13. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	7

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
14.สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ซับซ้อนได้	4.67	0.49	มากที่สุด	14
15.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ระดับสูง	4.67	0.49	มากที่สุด	14
16.ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย	4.60	0.51	มากที่สุด	16
17.สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.60	0.63	มากที่สุด	16
18.เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ	4.53	0.52	มากที่สุด	18
19.จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ	4.53	0.52	มากที่สุด	18
20.จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการ สินค้า	4.53	0.52	มากที่สุด	18
21.จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของ กฎหมาย	4.47	0.52	มาก	21
22.วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ	4.47	0.52	มากที่สุด	21
23.บริการจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร	4.40	0.51	มาก	23
24.ดูแลตรวจตราและประเมินผลของการอบรม	4.40	0.63	มาก	23
25.จัดดำเนินการมูมกาแพ	4.33	0.62	มาก	25
26.ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลาย ในที่ทำงาน	4.33	0.49	มาก	25
27.จัดการด้านทรัพย์สินเกี่ยวกับวัตถุ/วัสดุ/โครงสร้าง พื้นฐาน	4.27	0.46	มาก	27
28.จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ	4.20	0.41	มาก	28
29.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.20	0.56	มาก	29
รวม	4.60	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.20 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่มตาม
ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.60,
S.D.=0.51) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือมีบทบาทนำและ
บริหารบุคคลมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 5.00, S.D.=0.00) รองลงมา คือจัดตาราง
และมอบหมายการทำงานแก่พนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.93, S.D.=0.26) และจัดให้มีและ
รักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.87, S.D.=0.35)

ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 0.56)

**ตารางที่ 4.21 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ /หัวหน้าบริการ
/หัวหน้า/กัปตันผู้ดูแลห้องอาหาร/ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร (Head Waiter)
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ**

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1.ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2.จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ (Silver Service)	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3.ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4.ดูแลมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5.ดูแลตรวจตรามาตรการปฏิบัติงานในที่ทำงาน	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6.จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน	4.67	0.49	มากที่สุด	6
7.กล่าวทักทายและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า	4.60	0.51	มากที่สุด	7
8.จัดบริการอาหารแบบให้พ่อครัวไปปรุงอาหารที่โต๊ะแขก (Gueridon Service)	4.53	0.64	มากที่สุด	8
9.ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ	4.47	0.64	มาก	9
10.เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม Cocktail ได้	4.40	0.63	มาก	10
11.จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในการทำงาน	4.33	0.49	มาก	11
รวม	4.67	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.21 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือจัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ (Silver Service) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในการทำงานมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.49)

ตารางที่ 4.22 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bar Tender)

ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบตามระเบียบ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม Cocktail ได้	4.87	0.35	มากที่สุด	3
4. จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่	4.80	0.41	มากที่สุด	4
5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร	4.73	0.46	มากที่สุด	5
6. สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในบาร์	4.67	0.49	มากที่สุด	6
7. สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์	4.60	0.51	มากที่สุด	7
8. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ	4.53	0.52	มากที่สุด	8
รวม	4.77	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.22 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานผสมเครื่องดื่มตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือจัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบตามระเบียบมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือจัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และเตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม Cocktail ได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.51)

ตารางที่ 4.23 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง พนักงานบริการ/บริกร (Waiter)

ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม	5.00	0.00	มากที่สุด	1
2. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร	4.93	0.26	มากที่สุด	2
3. ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	3
4. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์	4.73	0.46	มากที่สุด	4
5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร	4.60	0.51	มากที่สุด	5
6. ให้บริการอาหารในห้องพัก	4.53	0.52	มากที่สุด	6
รวม	4.77	0.43	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.23 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวม มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$, S.D.=0.00) รองลงมา คือรับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหารอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ ให้บริการอาหารในห้องพักมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$, S.D.= 0.52)

4.1.2 ผลการศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งประกอบไปด้วย 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจท่องเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว รวม 9 ตำแหน่งงาน ผลปรากฏดังตารางที่ 4.24 ถึงตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.24 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)
/พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว/พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร
/เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1.รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย	4.87	0.35	มากที่สุด	1
2. ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ	4.80	0.41	มาก	2
3. พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ	4.73	0.46	มาก	3
4.พัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	4.53	0.52	มากที่สุด	4
5.สรรหาและคัดเลือกพนักงาน	4.53	0.52	มาก	4
6.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.60	0.51	มากที่สุด	4
7.บริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ	4.40	0.63	มาก	6
8.พัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ	4.40	0.74	มาก	6
9.เตรียมการและนำเสนอผลงาน	4.40	0.63	มาก	6
10.พัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น	4.40	0.63	มาก	6
11.จัดเตรียมให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน	4.40	0.51	มาก	6
12.จัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ	4.33	0.62	มาก	11
13.สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.27	0.70	มาก	12
14.จัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม	4.27	0.59	มาก	12

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
15. จัดและประสานการประชุม	4.27	0.70	มาก	12
16. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและ บริหารงานบุคคล	4.27	0.70	มาก	12
17. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง	4.27	0.70	มาก	12
18. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน	4.27	0.46	มาก	12
19. จัดการความหลากหลายของทีมงาน	4.20	0.56	มาก	18
20. ประสานกิจกรรมทางการตลาด	4.13	0.74	มาก	19
21. ดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน	4.07	0.46	มาก	20
22. ดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา	4.00	0.53	มาก	21
23. จัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสินค้า	3.80	0.41	มาก	22
รวม	4.35	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.24 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.35$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือรักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุหรือสินค้านี้มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$, S.D.= 0.41)

ตารางที่ 4.25 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) /ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/หัวหน้านำเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1.จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2.พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการดำเนินงาน	4.73	0.59	มากที่สุด	2
3.สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ	4.67	0.49	มากที่สุด	3
4.จัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์	4.60	0.51	มากที่สุด	4
5.ดูแลควบคุมการปฏิบัติ	4.60	0.51	มากที่สุด	4
6.ดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ	4.53	0.52	มากที่สุด	7
7.ดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์	4.53	0.64	มากที่สุด	7
8.ดูแลควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.53	0.64	มากที่สุด	7
9.ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด	4.47	0.52	มาก	10
10.จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.47	0.52	มาก	10
11.ฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.47	0.52	มากที่สุด	10
12.เตรียมและเสนอใบเสนอราคา	4.40	0.63	มาก	13
13.จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.40	0.51	มาก	13
14.ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.33	0.62	มาก	15
15.ออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์	4.33	0.62	มาก	15
16.พัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น	4.27	0.59	มาก	18
17.ประสานการผลิตแผ่นพับ/โปรซัวร์และอุปกรณ์ด้านการตลาด	4.27	0.88	มาก	18
18.ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	4.27	0.59	มาก	18

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
19.ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.20	0.56	มาก	20
20.เข้าใช้ประเมินและตีความข้อมูลสินค้า	4.07	0.46	มาก	21
21.จัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง	3.80	0.41	มาก	22
รวม	4.43	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในภาพรวมมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, S.D.=0.59) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.93$, S.D.=0.26) รองลงมา คือ พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.59) และสร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.49) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือ จัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลังมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.80$, S.D.= 0.41)

ตารางที่ 4.26 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง
(Senior Travel Consultant) / พนักงานนำเที่ยวอาวุโส
/พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารอาวุโส /พนักงานที่ปรึกษานำเที่ยวอาวุโส
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย	4.87	0.35	มากที่สุด	1
2. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3. ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย	4.73	0.59	มากที่สุด	3
4. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้	4.67	0.49	มากที่สุด	4

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
5. สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.53	0.64	มากที่สุด	5
6. ใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสาร ชั้นสูง	4.47	0.64	มาก	6
7. สร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย	4.47	0.64	มาก	6
8. รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวใหม่ ๆ	4.40	0.63	มาก	8
รวม	4.62	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.26 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทางความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.62$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่งคือ วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขายมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.41) และประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขายอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.73$, S.D.=0.59) ตามลำดับส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้ายคือรวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ๆ มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.40$, S.D.= 0.63)

ตารางที่ 4.27 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

/พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว /พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร
/เสมียนสำรองที่นั่ง /เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ	4.80	0.41	มากที่สุด	1
2. รับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ	4.73	0.46	มากที่สุด	2
3. แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการ บริการด้านนำเที่ยว	4.67	0.49	มากที่สุด	3

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
4.จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์	4.53	0.64	มากที่สุด	4
5.พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ	4.47	0.52	มาก	5
6.สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการ ขายระหว่างประเทศ	4.33	0.62	มาก	6
7.สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่าง ประเทศทั่วไป	4.33	0.62	มาก	6
8.สร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจาก บัตรโดยสารเครื่องบิน	4.13	0.52	มาก	8
9.สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.07	0.46	มาก	9
รวม	4.45	0.57	มาก	

จากตารางที่ 4.27 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.45$, S.D.=0.57) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.41) รองลงมา คือรับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.46) และแสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเที่ยวอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.67$, S.D.=0.49) ตามลำดับส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4.28 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ /ผู้จัดการผลิตภัณฑ์
(Product Manager) /พนักงานวางแผนนำเที่ยว/พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์
ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1.ดำเนินการ /ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการ จัดการบริหารงานต่าง ๆ	4.93	0.26	มากที่สุด	1
2.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขึ้น หัวหน้างาน	4.87	0.35	มากที่สุด	2
3.พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การ สนับสนุนโครงการต่าง ๆ	4.73	0.46	มากที่สุด	3
4.ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว	4.67	0.49	มากที่สุด	4
5.เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.60	0.51	มากที่สุด	5
6.สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.60	0.51	มากที่สุด	5
7.เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการท่องเที่ยว	4.60	0.51	มากที่สุด	5
8.เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว	4.60	0.51	มากที่สุด	5
9.พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.60	0.51	มากที่สุด	5
10.ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	4.53	0.52	มากที่สุด	10
11.พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการ ท่องเที่ยวภูมิภาค	4.53	0.52	มากที่สุด	10
12.พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.53	0.52	มากที่สุด	10
13.จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา	4.53	0.52	มากที่สุด	10
14.พัฒนา /ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิง นิเวศอย่างยั่งยืน	4.53	0.64	มากที่สุด	10
15.จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.53	0.64	มากที่สุด	10
16.ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	10
17.บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	10
18.สร้างเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.53	0.52	มากที่สุด	10
19.บริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ	4.47	0.52	มาก	19

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
20.ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนิน ธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.40	0.51	มาก	20
21.ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด	4.40	0.51	มาก	20
22.คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า	4.40	0.51	มาก	20
23.วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายแบบเหมา	4.40	0.51	มาก	20
24.พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม	4.40	0.51	มาก	20
25.เป็นแหล่งบริการด้านสินค้าและการท่องเที่ยวแบบ เหมา	4.40	0.51	มาก	20
26.พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการ ท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ	4.40	0.51	มาก	20
27.จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ	4.33	0.49	มาก	27
28.ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ	4.33	0.49	มาก	27
29. ค้นหาวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้	4.13	0.83	มาก	29
รวม	4.52	0.53	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.52$, S.D.=0.53) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ ดำเนินการ /ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่าง ๆ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) รองลงมา คืออ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) และพัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ ค้นหาวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D.=0.83)

ตารางที่ 4.29 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด
(Sales and Marketing Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1 จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.87	0.35	มากที่สุด	1
2 ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3 พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ	4.73	0.46	มากที่สุด	3
4 จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ	4.53	0.52	มากที่สุด	4
5 สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.47	0.52	มาก	5
6 บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ	4.47	0.64	มาก	5
7 พัฒนาดำเนินการ และประเมินแผนการท่องเที่ยว ภูมิภาค	4.47	0.64	มาก	5
8 สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.40	0.51	มาก	8
9 พัฒนาปรับปรุงและดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.33	0.49	มาก	9
10 จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.33	0.72	มาก	9
11 คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า	4.33	0.49	มาก	9
12 จัดการและประสานงานการประชุม	4.27	0.80	มาก	12
13 จัดการและประสานงานการประชุม	4.27	0.80	มาก	12
14 สรรหา และคัดเลือกพนักงาน	4.27	0.70	มาก	12
15 บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยว ต่าง ๆ	4.20	0.56	มาก	14
16 ปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนิน ธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	4.20	0.56	มาก	14
17 บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.13	0.74	มาก	16
18 มีบทบาทที่นำไปในการให้ทิศทางการทำงานและ บริหารบุคคล	4.07	0.59	มาก	17
รวม	4.40	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.29 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$, S.D.=0.61) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$, S.D.=0.41) และพัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย

คือ มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคลมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D.=0.59)

ตารางที่ 4.30 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี /ผู้จัดการฝ่ายสัญญา
/ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ (Credit Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน	4.87	0.35	มากที่สุด	1
2. บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3. คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด	4.73	0.46	มากที่สุด	3
4. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล	4.67	0.62	มากที่สุด	4
5. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.60	0.51	มากที่สุด	5
6. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ	4.60	0.51	มากที่สุด	5
7. สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง	4.60	0.63	มากที่สุด	5
8. บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า	4.53	0.52	มากที่สุด	8
9. สรรหา และคัดเลือกพนักงาน	4.53	0.64	มากที่สุด	8
10. สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.40	0.51	มาก	10
รวม	4.63	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.30 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชีหรือฝ่ายสัญญาหรือฝ่ายสินเชื่อตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.63$, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงินมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และคงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.40$, S.D.=0.51)

ตารางที่ 4.31 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว /ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager) ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1. สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.87	0.35	มากที่สุด	1
2. สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน	4.73	0.46	มาก	3
4. บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน	4.67	0.49	มากที่สุด	4
5. จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ	4.60	0.51	มากที่สุด	5
6. จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน	4.60	0.51	มากที่สุด	5
7. รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง	4.53	0.52	มากที่สุด	7
8. เป็นแหล่งให้บริการแนะนำและข้อมูลด้านการท่องเที่ยว	4.53	0.52	มากที่สุด	7
9. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	7
10. บริหารจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน	4.53	0.52	มากที่สุด	7

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
11. ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์	4.47	0.52	มาก	11
12. ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ	4.40	0.51	มาก	12
13. จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ	4.40	0.63	มาก	12
14. สร้าง คัดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์	4.40	0.51	มาก	12
15. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.33	0.49	มาก	15
16. จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ	4.20	0.56	มาก	16
17. เป็นแหล่งให้บริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา	4.20	0.41	มาก	16
18. ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ	4.20	0.41	มาก	16
19. บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์	4.13	0.35	มาก	19
20. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า	4.07	0.46	มาก	20
รวม	4.46	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.31 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทัวร์หรือ(จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสารตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.46, S.D.=0.52) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบินมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.87, S.D.=0.35) รองลงมา คือสร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.80, S.D.=0.41) และอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{x}$ =4.73, S.D.=0.46) ตามลำดับส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้ามีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.07, S.D.=0.46)

ตารางที่ 4.32 ทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว/ผู้จ้ดนำเที่ยว (Tour Manager)
/หัวหน้าแผนกบัตรโดยสาร /ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋วตามความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิ

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
1.จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว	4.87	0.35	มากที่สุด	1
2.จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน	4.80	0.41	มากที่สุด	2
3.อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขึ้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส	4.73	0.46	มากที่สุด	3
4.ตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน	4.67	0.49	มากที่สุด	4
5.เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งการท่องเที่ยว	4.67	0.49	มากที่สุด	4
6.พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4.60	0.51	มากที่สุด	6
7.ส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว	4.60	0.51	มากที่สุด	6
8.พัฒนาและดำเนินการตามแผนประกอบการ	4.60	0.51	มากที่สุด	6
9.จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม	4.60	0.51	มากที่สุด	6
10.ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์	4.60	0.51	มากที่สุด	6
11.ประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน	4.53	0.52	มากที่สุด	11
12.ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ	4.53	0.52	มากที่สุด	11
13.ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน	4.47	0.52	มาก	13
14.ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด	4.40	0.51	มาก	14
15. สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม	4.40	0.51	มาก	14
16.ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน	4.33	0.49	มาก	16
17.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน	4.27	0.46	มาก	17
18.ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ	4.20	0.56	มาก	18

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความ ต้องการ	ลำดับ
19. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและ บริหารบุคคล	4.20	0.41	มาก	18
20. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน	4.07	0.46	มาก	20
รวม	4.51	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.32 พบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยวตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51$, S.D.=0.51) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง คือ จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยวมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.87$, S.D.=0.35) รองลงมา คือจัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) และอ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง ขึ้นหัวหน้าพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.73$, S.D.=0.46) ตามลำดับ ส่วนทักษะวิชาชีพที่มีความต้องการลำดับสุดท้าย คือ จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงานมีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$, S.D.=0.46)

4.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการ

ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ประกอบด้วยผู้บริหารและครู จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้เรียน จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ศิษย์เก่า จำนวน 289 คน จาก 369 คน คิดเป็นร้อยละ 78.32 (รวมผู้เรียนและศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 88.20) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ ของผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน และสังเกตอย่างมีส่วนร่วม

ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการและด้านผู้เรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ผู้วิจัยดำเนินการประเมินด้วยมาตรวัดแบบช่วง 3 ระดับ และสามารถแปลผลได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความพร้อม
2.34 – 3.00	มาก
1.67 – 2.33	ปานกลาง
1.00 – 1.66	น้อย

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของ
ผู้บริหารและครู

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านวิชาการ			
1.ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนปีละ ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง	2.88	0.32	มาก
2.หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชาโครงสร้างรายวิชา/ หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐาน สมรรถนะ	2.83	0.37	มาก
3.มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สถานศึกษา	2.83	0.37	มาก
4.ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง	2.79	0.41	มาก
5.ครูประจำสาขาวิชามีการจัดการเรียนการสอนโดยการ จัดทำแผนการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ	2.70	0.46	มาก
6.ครูได้รับการฝึกฝน/ฝึกทักษะวิชาชีพใน สถานประกอบการ	2.69	0.49	มาก
7.การนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่าง เป็นระบบ	2.61	0.49	มาก
8. มีการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร (ประชาพิจารณ์) โดย ผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ	2.16	0.48	ปานกลาง
9.การศึกษาความต้องการในการพัฒนาหลักสูตร ที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น	1.25	0.43	น้อย
10.ครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน	1.20	0.40	น้อย
11.การสร้าง/ใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการ เรียนการสอน	1.19	0.40	น้อย

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านวิชาการ (ต่อ)			
12.มีการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน	1.18	0.38	น้อย
13.สัดส่วนของอาจารย์ต่อนักเรียนประจำสาขาวิชา 1:20	1.14	0.35	น้อย
14.การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	1.09	0.29	น้อย
15.มีการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ	1.09	0.29	น้อย
16.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร	1.08	0.26	น้อย
17.ครูผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นครูประจำหลักสูตรและมีจำนวนอย่าง 5 คน	1.07	0.25	น้อย
18.การประเมินผลการใช้หลักสูตร	1.05	0.22	น้อย
19.อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	1.00	0.00	น้อย
รวม	1.81	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความพร้อมด้านวิชาการของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.81$, S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมด้านวิชาการ 5 ลำดับแรก คือ ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนปีละ ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88$, S.D. = 0.32) รองลงมา คือ มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถานศึกษา มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.37) หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชาโครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83$, S.D. = 0.37) ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 0.41) และครูประจำสาขาวิชา มีการจัดการเรียนการสอนโดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ
ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

ประเด็นพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ			
1.สถานประกอบการที่ MOU มีมาตรฐานตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะขอสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ พ.ศ.2558	2.94	0.24	มาก
2.สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความพร้อมกับสาขาที่เปิดสอน	2.83	0.38	มาก
3.มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน	2.77	0.42	มาก
4.จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง	2.72	0.45	มาก
5.ใช้สถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพให้กับครูผู้สอนของสถานศึกษา	2.70	0.46	มาก
6.มีการวางแผนการจัดการเรียนการสอนและแผนการฝึกอาชีพร่วมกับสถานประกอบการ	2.67	0.47	มาก
7.สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ให้ได้สมรรถนะวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน	2.63	0.49	มาก
8.สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดปรับปรุงหลักสูตรรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตร	2.57	0.50	มาก
9.ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และมีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา	2.32	0.74	ปานกลาง
10.จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพจากสถานประกอบการ/ภูมิปัญญาท้องถิ่นเฉพาะสาขาที่เปิดสอนมาช่วยสอนในสถานศึกษา	2.31	0.65	ปานกลาง
11.มีสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และหรือองค์กรวิชาชีพร่วมพัฒนาหลักสูตร	2.30	0.46	ปานกลาง

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ประเด็นพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ (ต่อ)			
12.มีแผนการสร้างความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการชัดเจน	2.30	0.51	ปานกลาง
13.มีแผนการเรียน แผนการฝึกอาชีพและแผนการนิเทศติดตามประเมินผลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการตลอดหลักสูตร	2.29	0.71	ปานกลาง
14.สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน	2.13	0.74	ปานกลาง
15.มีแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0	1.53	0.50	น้อย
16.มีแหล่งฝึกงานในต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน	1.17	0.37	น้อย
รวม	2.38	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.38$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ 5 ลำดับแรก คือ สถานประกอบการที่ MOU มีมาตรฐานตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะขอสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพ พ.ศ.2558 มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.94$, S.D. = 0.24) รองลงมา คือสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษา มีความพร้อมกับสาขาที่เปิดสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.83$, S.D. = 0.38) มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.77$, S.D. = 0.42) มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานการณจริง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.72$, S.D. = 0.45) และใช้สถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพ ให้กับครูผู้สอนของสถานศึกษามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.70$, S.D. = 0.46) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
ด้านผู้เรียน			
1. มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน	2.96	0.20	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง	2.93	0.25	มาก
3. มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ	2.87	0.34	มาก
4. มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน	2.69	0.46	มาก
5. การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์	2.68	0.50	มาก
6. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ	1.24	0.43	น้อย
รวม	2.56	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.35 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียน 5 ลำดับแรก คือ มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.96$, S.D. = 0.20) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.25) มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87$, S.D. = 0.34) มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$, S.D. = 0.46) และมีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.68$, S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพร้อม
ด้านวิชาการ			
1. ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง	2.93	0.27	มาก
2. หลักสูตรรายวิชา มีคำอธิบายรายวิชา โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ	2.31	0.48	ปานกลาง
3. มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอน	2.24	0.56	ปานกลาง
4. การนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ	2.23	0.42	ปานกลาง
5. การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	2.18	0.72	น้อย
รวม	2.38	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.36 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.38$,S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ 5 ลำดับแรก คือ ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริงมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93$,S.D. = 0.27) รองลงมา คือมี 1)หลักสูตรรายวิชา มีคำอธิบายรายวิชา โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ มีความพร้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.31$,S.D. = 0.48) มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.24$,S.D. = 0.56) การนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.23$,S.D. = 0.42) และ มีการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.18$,S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ
ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า

ประเด็นพิจารณา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ			
1. มีแหล่งฝึกงานภายในประเทศรับนักเรียน นักศึกษา เข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ ของตำแหน่งงาน	2.92	0.27	มาก
2. สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษา มีความเหมาะสม	2.89	0.31	มาก
3. มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึก ประสบการณ์ในสถานการณ์จริง	2.86	0.35	มาก
4. ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และ มีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา	2.73	0.44	มาก
5. สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่ นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน	2.58	0.50	มาก
6. สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการ เรียนการสอน เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ให้ได้สมรรถนะ วิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน	2.47	0.27	มาก
7. มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพจากสถานประกอบการ/ภูมิ ปัญญาท้องถิ่นเฉพาะสาขาที่เปิดสอนมาช่วยสอนใน สถานศึกษา	2.32	0.47	ปานกลาง
8. มีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้า ฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของ ตำแหน่งงาน	1.08	0.27	น้อย
รวม	2.48	0.70	มาก

จากตารางที่ 4.37 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.48$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ 5 ลำดับแรก คือ มีแหล่งฝึกงานภายในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92$, S.D. = 0.27) รองลงมา คือมีสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความเหมาะสม มีความพร้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.89$, S.D. = 0.31) ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.86$, S.D. = 0.35)

ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และ มีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษามีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.73$,S.D. = 0.44) และสถานประกอบการจ่าย ค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.58$,S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียน และศิษย์เก่า

ประเด็นพิจารณา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพร้อม
ด้านผู้เรียน			
1. มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้า ศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน	2.76	0.47	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้า ศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง	2.73	0.57	มาก
3. มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชา ที่เปิดสอน	2.70	0.47	มาก
4. การประเมินความพึงพอใจของสถาน ประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึง ประสงค์	2.51	0.62	มาก
5. มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ	2.42	0.64	มาก
6. การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียน ด้านทักษะวิชาชีพ	1.12	0.33	น้อย
รวม	2.37	0.78	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่าความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของ ผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.37$,S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียน 5 ลำดับแรก คือมีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจ เข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.76$,S.D. = 0.47) รองลงมา คือมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง มีความพร้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.73$,S.D. = 0.57) มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอนมี ความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.70$,S.D. = 0.47) การประเมินความพึงพอใจของสถาน ประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก $\bar{x} = 2.51$,S.D. = 0.62) และ มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีความพร้อมอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{x} = 2.42$,S.D. = 0.64) ตามลำดับ

4.3 แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

4.3.1 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ความพร้อม ของ สถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
ด้านวิชาการ	1.สถานศึกษามีแผนงาน กิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสถานศึกษา โดยกำหนดให้ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนปีละไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง และกำหนดให้มีการเข้ารับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ	1. อาจารย์ประจำหลักสูตรมี คุณวุฒิและคุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
	2.หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชา โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/ แผนการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ	2. การประเมินผลการใช้หลักสูตร มีความพร้อมน้อย
	3.มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ครูทุกคน จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาตาม หลักสูตรฐานสมรรถนะ โดยครูส่วนใหญ่ ผ่านการอบรมการจัดทำแผนการเรียนรู้ ฐานสมรรถนะในรายวิชาที่สอน	3. ครูผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นครู ประจำหลักสูตรและมี จำนวนน้อยกว่า 5 คน
	4. มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพ บุคลากรของสถานศึกษา	4. การแต่งตั้งคณะกรรมการ พัฒนาหลักสูตรยังไม่ชัดเจน
	5.มีการนิเทศ ติดตามการจัดการเรียน การสอนอย่างเป็นระบบ	5. การพัฒนาหลักสูตรยังไม่เป็น ระบบ
	6.ครูมีการวัดผล ประเมินผลตามสภาพ จริง	6. ยังไม่มีการประกันการมีงานทำ ของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ และ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรพัฒนาหลักสูตรและแผนการฝึกอบรมครู ร่วมกับสถานประกอบการเพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะอาชีพ
2. ควรจัดทำรายละเอียดการฝึกสมรรถนะแต่ละตำแหน่งงานในสถานประกอบการอย่างชัดเจน
3. ควรพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ คำนึงถึงเน้นทางอาชีพ ภาระงาน และพัฒนาอาชีพในแต่ละตำแหน่งงานของสถานประกอบการให้เป็นปัจจุบัน
4. ควรส่งเสริมครู ให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ในสาขาวิชาที่เปิดสอน
5. ควรจัดทำแผนฝึกอาชีพแต่ละสมรรถนะเป็นรายสถานประกอบการ
6. ควรมีการพัฒนารายวิชา โดยปรับปรุงเนื้อหาสาระของรายวิชาเดิม หรือกำหนดรายวิชาใหม่ ที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสถานการณ์โลกอาชีพในปัจจุบัน

ความพร้อม ของ สถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
ด้านความร่วมมือกับ สถาน ประกอบการ	1. มีความร่วมมือกับสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว และสถานประกอบการที่ทำความร่วมมือ มีมาตรฐานตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	1. แหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานไม่เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน
	2. สถานประกอบการมีความพร้อมในการให้ความร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนทุกระดับ	2. ยังไม่มีแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 อย่างชัดเจน
	3. จำนวนผู้เชี่ยวชาญในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการมีจำนวนเพียงพอ	
	4. มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ครูได้ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสาขาวิชาที่สอน โดยมีการใช้สถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพให้กับครูผู้สอนของสถานศึกษา	
	5. มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน	

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรเพิ่มแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงาน ให้เพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน
2. ควรมีการประเมินสถานประกอบการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวที่ทำความร่วมมือตามมาตรฐานประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะของสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการศึกษาและการฝึกอาชีพ พ.ศ.2558

3. ควรเพิ่มจำนวนความร่วมมือกับสถานประกอบการในการจัดการศึกษาด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว และเป็นสถานประกอบการที่มีมาตรฐานตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีให้เพียงพอต่อจำนวนผู้เรียน

4. ควรมีครูฝึกที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา และมีจำนวนตามมาตรฐานอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี

5. ควรมีการอบรมครูฝึกในสถานประกอบการให้มีความพร้อมในด้านการสอนงานตามสมรรถนะวิชาชีพและการประเมินผล

6. ควรจัดทำแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0

ความพร้อม ของ สถานศึกษา	จุดเด่น	จุดด้อย
ด้านผู้เรียน	1.ความต้องการของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการมีจำนวนมาก	ขาดการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ
	2.มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาท่องเที่ยวและบริการ	
	3. มีการประชาสัมพันธ์หลักสูตรที่เปิดสอนให้สังคม ชุมชนรับรู้อย่างกว้างขวางจากสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	
	4. สถานศึกษามีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน	

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรศึกษาข้อมูลความต้องการตำแหน่งงานใหม่ๆ ของสถานประกอบการในปัจจุบัน
2. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพของผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ
3. ควรเพิ่มทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในปัจจุบัน

4.3.2 แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ไปสู่ การบริหารหลักสูตรระดับปริญญาตรี สายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว

คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม จากการสนทนากลุ่ม และการ สัมภาษณ์ รวมทั้งการนำข้อมูลที่สังเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 การศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา และวัตถุประสงค์ที่ 2 การศึกษาความพร้อม ของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 3 กำหนด แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาใน จังหวัดกระบี่และพังงา ดังนี้

4.3.2.1 ด้านอาจารย์ จากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์อาจารย์ประจำ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว พบว่า จำนวนและคุณวุฒิอาจารย์ประจำหลักสูตร ไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี (มีจำนวน ๕ คน และในจำนวนนี้ต้องมี คุณวุฒิการศึกษาที่ตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท หรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำ กว่าผู้ช่วยศาสตราจารย์ อย่างน้อย ๒ คน ในกรณีที่คุณวุฒิการศึกษาสัมพันธ์กับสาขาวิชา ควรมี ประสบการณ์การทำงานในสาขาวิชาชีพตามหลักสูตรไม่น้อยกว่า ๒ ปี) อาจารย์ประจำส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบด้วย อาจารย์ประจำ พนักงานราชการและครูพิเศษสอน

วุฒิการศึกษาและคุณสมบัติของอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ ควรเป็นผู้มีประสบการณ์ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ/หรือการโรงแรม

สัดส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา ใช้เกณฑ์มาตรฐานของนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ระดับ ปริญญาตรีต่อจำนวนอาจารย์ประจำ สาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คือ 1: 20

บุคลากรสนับสนุนควรมีทักษะทางวิชาชีพการท่องเที่ยวและการโรงแรม มีความรู้ความเข้าใจ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในห้องฝึกปฏิบัติ และสามารถดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ ในเบื้องต้นได้ สถาบันการอาชีวศึกษาควรจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เพียงพอตามความจำเป็น และให้มีการพัฒนา ด้านวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์

1. ควรมีการจัดประชุมหรือการอบรมอาจารย์ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัด การศึกษา เป้าหมายของหลักสูตร และผลการเรียนรู้ที่มุ่งหวัง
2. ควรจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานอาจารย์ ให้เข้าใจระเบียบของสถาบัน การจัดทำหลักสูตร ประมวลการสอน และการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
3. ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยง การเข้าร่วมสังเกตการณ์และฝึกปฏิบัติการสอน เพื่อศึกษา รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล
4. การเพิ่มคุณวุฒิให้ถึงระดับปริญญาเอกตรงตามสาขาวิชา หรือสาขาวิชาที่มีความสัมพันธ์ กับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีการวิจัยวิทยานิพนธ์ด้านการท่องเที่ยว และ/หรือ การโรงแรม

5. ควรส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชา และการวิจัย
6. ควรส่งเสริมและสนับสนุนโดยให้อาจารย์เข้าไปดูงาน ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานจริงใน สถานประกอบการ (on the job training) ในประเทศ และ/หรือ ต่างประเทศ
7. ควรพัฒนาระบบสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัย การผลิตผลงานวิจัย และ สาขาวิชาควรกำหนดเป้าหมายชิ้นงานวิจัยในแต่ละปี
8. ควรมีระบบการพัฒนาคุณาจารย์ให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ของกระทรวงศึกษาธิการ
9. ควรจัดระบบการกำหนดภาระหน้าที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของ อาจารย์ทั้งการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ โดยจัดระบบการเทียบเคียงทดแทน ระหว่างงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีระบบการพัฒนาจูงใจให้อาจารย์สนใจการให้บริการทางวิชาการ ตามความถนัด

4.3.2.2 ด้านวิชาการ จากการศึกษาพบว่า การประเมินผลการใช้หลักสูตร การ แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ การจัดทำแผนพัฒนา บริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การสร้างสื่อและใช้สื่อเทคโนโลยีสำหรับการ จัดการเรียนการสอน และครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับ สาขาวิชาที่สอน มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

แนวทางการพัฒนาด้านวิชาการ

1. ควรพัฒนาหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรโมดูลโดยเน้นวิชาชีพและบูรณาการรายวิชาในทุก โมดูล ในรูปแบบการเรียนการสอนแบบโครงงานเป็นฐาน (PjBL) และพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น ฐานสมรรถนะ
2. ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งประเมินผลการใช้หลักสูตร
3. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน โดยวิเคราะห์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการหลักสูตรในภาพรวมว่า ผู้เรียนบรรลุมาตรฐานผล การเรียนรู้ตามที่คาดหวัง รวมทั้งให้นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตร และการ ดำเนินการของหลักสูตรต่อไป
4. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์สร้างสื่อหรือใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ การจัดการเรียนการสอน
5. ควรส่งเสริมในการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและ บริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อย่างจริงจัง
6. ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่ สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน

4.3.2.3 ด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ จากการศึกษา พบว่า แหล่งฝึกงานในต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย แผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ตามความคิดเห็นของครู มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน ผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพจากสถานประกอบการ/ภูมิปัญญาท้องถิ่นเฉพาะสาขาที่เปิดสอนมาช่วยสอนในสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง แผนการเรียน แผนการฝึกอาชีพและแผนการนิเทศ ติดตามประเมินผลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ ตลอดจนหลักสูตรมีแผนการสร้างความเข้าใจระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการชัดเจน สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงานครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และมีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง

แนวทางการพัฒนาความร่วมมือของสถานประกอบการ

1. สถานประกอบการที่ร่วมมือกับสถานศึกษา ควรมีแผนการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยร่วมกันพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน
2. ควรมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ
3. สถานศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรทำความร่วมมือกับสถานประกอบการที่ได้มาตรฐานในต่างประเทศ เพื่อรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ผู้เรียนสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียนได้

4.3.2.4 ด้านผู้เรียน จากการศึกษา พบว่าการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ ตามความคิดเห็นของครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า มีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย

แนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน

1. ควรจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
2. ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม
3. ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4. ผู้เรียนควรมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง และตรงตามมาตรฐานสากล
5. ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ
6. ควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะวิชาชีพตามที่สถานประกอบการต้องการ

4.3.3 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว และการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นแบบ ฐานสมรรถนะ เพื่อพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการใน สถานศึกษาอาชีวศึกษา

จากผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของ บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยได้ ดำเนินการศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรมและ สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 32 ตำแหน่งงาน และตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อ ศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยว และบริการ ความพร้อมด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการและด้านผู้เรียน แล้วนำ ผลการศึกษามาสังเคราะห์ข้อมูลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ และสถานประกอบการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา และร่วมแสดงความคิดเห็นใน การร่างหลักสูตรการเพิ่มทักษะวิชาชีพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนว ทางการเพิ่มทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัด กระบี่และพังงา ได้ผลสรุปว่าแนวทางการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากร ด้านการท่องเที่ยวและบริการ มี 2 แนวทาง คือแนวทางที่ 1 แนวทางพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบชุด การเรียนรู้แบบโมดูล โดยการบูรณาการรายวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือรายวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือรายวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตร เทคโนโลยีบัณฑิต (ปริญญาตรี) สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว ที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กัน โดยรวมเนื้อหาที่มีความคล้ายคลึงกันและเกี่ยวข้องกันให้มีความต่อเนื่องเชื่อมโยง มาปรับ เป็นหน่วยการเรียนรู้แล้วจัดทำเป็นชุดการเรียนรู้ เรียกว่าโมดูล เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้ตามลำดับ สร้างความเข้าใจเนื้อหาความรู้อย่างลึกซึ้งและสามารถเชื่อมโยงความรู้ที่นั้น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แนวทางที่ 2 แนวทางที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐาน สมรรถนะ จากผลการศึกษาพบว่าทักษะวิชาชีพของตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพักตามความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิ ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ ทำความสะอาดและเตรียมห้องพัก สำหรับลูกค้ามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.93$, S.D.=0.26) และทักษะวิชาชีพของ ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทางตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่า ทักษะวิชาชีพที่ต้องการลำดับ ที่หนึ่ง ได้แก่ เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.=0.41) สอดคล้องกับทักษะวิชาชีพของตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทัวร์หรือ(จัดการฝ่าย

จำหน่ายบัตรโดยสารตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิด้วยเช่นกัน และจากผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ผู้วิจัยได้นำเสนอการพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นแบบฐานสมรรถนะ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าและหลักสูตรมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

4.3.3.1 แนวทางที่ 1 แนวทางพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบชุดการเรียนรู้แบบโมดูล
แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในรูปแบบชุดการเรียนรู้แบบโมดูล ดังนี้

แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย
โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า (Front Operations Management)

โมดูลที่ 2 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน (Kitchen and Catering Services Operation Management)

โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Kitchen and catering services Operation Management)

โมดูลที่ 4 ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ (MICE and Events Operation Management)

แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย (Practice Domestic Tour Guide)

โมดูลที่ 2 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว (Travel Agent)

โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (Operating International Guide)

โมดูลที่ 4 บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (Tour Operator)

ชื่อโมดูล และสมรรถนะประจำโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
Front Operations Management	Housekeeping Operation Management	Kitchen and Catering Services Operation Management	MICE and Events Operation Management
มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 1	มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 2	มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 3	มาตรฐานสมรรถนะ (Competency Standards) Module 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 1. ความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระและ บริการขนสัมภาระ 2. การอำนวยความสะดวกกรณีทรัพย์สิน สูญหาย	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 1. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ 2. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณ 3. การจัดการผลการดำเนินงานทางการเงิน ภายในงบประมาณ 4. จัดเตรียมการฝึกอบรมให้กับพนักงาน 5. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อยพร้อมทั้ง ติดตาม ประเมินผลการอบรมและพัฒนาการ	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 1. การจัดการด้านทรัพย์สิน 2. การควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร 3. การจัดการด้านงบประมาณ 4. การจัดการด้านการเงินและบัญชีธุรกิจ บริการ 5. การพัฒนากลยุทธ์การตลาดและงานด้านการ ขาย	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านคุณลักษณะ ต้นทุน และการมีไว้ใช้ 2. ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า วัตถุประสงค์การจัด กิจกรรมไมซ์ ความต้องการ เป้าหมายเชิงธุรกิจ ปัจจัยความสำเร็จหลัก และกระบวนการตัดสินใจ 3. ข่วงรองทางการตลาด: แนวโน้มทางการตลาด และข่วงรองเกี่ยวกับ สถานการณ์การแข่งขัน

ชื่อโมดูล และสมรรถนะประจำโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 6. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม 7. การจัดการประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรมนุษย์ 8. ตรวจสอบประสิทธิภาพของพนักงาน 9. รักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า 10. รับสมัครและเลือกพนักงาน 11. เข้าการจัดการทรัพยากรสินทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน 12. การจัดการข้อกำหนดทางกฎหมายที่สอดคล้องกับธุรกิจ	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 6. การควบคุมต้นทุน 7. การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ 8. การดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย 9. การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป 10. ระบบการจัดการธุรกิจ 11. การจัดงานตามโอกาสพิเศษ 12. บทบาทผู้นำและการบริหารงานบุคลากร 13. การฝึกสอนพนักงาน 14. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน 15. กลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรและเทคโนโลยีการฝึกสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึกกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 4. ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทั้งในและต่างประเทศ

ชื่อโมดูล และสมรรถนะประจำโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 13. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง9. รักษาคุณภาพการบริการให้ลูกค้า	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 16. การดูแลมาตรฐานการทำงาน 17. การวางแผนการประเมินผลงาน 18. กระบวนการฝึกอบรม 19. การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน 20. การจัดทำตารางและมอบหมายการทำงาน 21. การสนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น 22. การอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง 23. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) 4. ความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบันทั้งใน และต่างประเทศ

รายวิชาในโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
Front Operations Management	Housekeeping Operation Management	Kitchen and Catering Services Operation Management	MICE and Events Operation Management
วิชาความรู้เกี่ยวกับพนักงานขนสัมภาระ และการให้บริการ (Knowledge of Baggage and Service Staff)	วิชาการจัดการงานแม่บ้าน (Management of the Housekeeping Department)	วิชาการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)	การประชุมองค์กร (Meetings Management)
วิชาการจัดเก็บ การเคลื่อนย้าย และการ ดูแลรักษาสินของมีค่า (Storage, Handling and Maintenance of Valuables)	วิชาการบริหารจัดการงบประมาณของแผนก แม่บ้าน (Budget management of the housekeeping Department)	วิชาการจัดซื้อ การรับและจัดเก็บสินค้า (Purchasing, Receiving and Storing Goods)	การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentives Management)
	วิชาการรักษาคุณภาพการบริการแก่ลูกค้า (Maintaining Customer Service)	วิชาการดำเนินธุรกรรมในงานบริการ (Transaction Service)	วิชาการจัดประชุมวิชาชีพ (Conventions Management)

รายวิชาในโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
	วิชากฎหมายทางธุรกิจ (Business Law)	วิชาการประสานงานระหว่างห้องครัว และพื้นที่บริการ (Coordination between the Kitchen and Service Area)	วิชาการจัดนิทรรศการ งานแสดงสินค้าและ กิจกรรมพิเศษ (Exhibitions Management)
	วิชาการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (Reading and writing high-level English)	วิชาการสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Practical English Communication for Food and Beverage)	วิชาการจัดการงานบริการจัดเลี้ยงสำหรับการ จัดประชุมวิชาชีพ (Catering Service Management for Conventions)
		วิชาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร (Quality Control in Cooking)	นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ การท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมไมซ์ Innovation and Information Technology for Tourism - Management in MICE Industry

รายวิชาในโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า	ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน	ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหาร เครื่องดื่ม	ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ
		การจัดการห้องอาหารคอฟฟี่ช็อป (Restaurant Management Coffee Shop)	การตลาดสำหรับอุตสาหกรรมไมซ์ (Marketing for MICE Industry)

ชื่อโมดูล และสมรรถนะประจำโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic tour guide	Travel Agent	Operating International Guide	Tour Operator
สมรรถนะ Module 1	สมรรถนะ Module 2	สมรรถนะ Module 3	สมรรถนะ Module 4
สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ทั่วราชอาณาจักร ตามภูมิภาคด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ แหล่งทรัพยากรท่องเที่ยวในพื้นที่ภาคเหนือ, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคกลาง, ภาคตะวันออก, ภาคตะวันตก และภาคใต้	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) จำหน่ายรายการท่องเที่ยว ที่บริษัทนำเที่ยวจัดขึ้น เป็นตัวแทนจำหน่ายตัวโดยสารพาหนะเดินทางทุกประเภทจัดหาและสำรองที่พักแรมตลอดจนกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ บริการจัดเอกสารการเดินทาง บริการต้อนรับและรับ - ส่งนักท่องเที่ยวบริการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) นำเที่ยวให้นักท่องเที่ยวชาวไทยไปท่องเที่ยวยังต่างประเทศ โดยมีความรู้พื้นฐานด้านแหล่งท่องเที่ยวในทวีปเอเชีย, ทวีปออสเตรเลียและหมู่เกาะในมหาสมุทรแปซิฟิก, ทวีปยุโรป, ทวีปอเมริกาเหนือ, ทวีปอเมริกาใต้ และทวีปแอฟริกา โดยสามารถดำเนินการจัดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) มีความชำนาญในการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการตลาด ทางด้านการจัดการเดินทางไปพักผ่อน แบบInclusive Tour ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จ (Package Tour) ส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย และจัดรายการนำเที่ยวประเภทต่าง ๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กร สถาบันวิชาชีพต่าง ๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่อง

รายวิชาในโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าการท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจ้ดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic Tour Guide	Travel Agent	Operating International Guide	Tour Operator
วิชามัคคุเทศก์และผู้นำเที่ยว (Tourist Guide and Tour Leader)	วิชาการจัดการธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว Travel Agency Management	วิชาภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว Geography of Tourism	วิชาการจัดการธุรกิจจ้ดนำเที่ยว Tour Operator Management
วิชาทรัพยากรท่องเที่ยว (Tourism Resources)	วิชาจรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมาย สำหรับอุตสาหกรรมบริการ (Professional Ethics and Laws for the Hospitality and Tourism Industry)	วิชาธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ระหว่างประเทศ (International Business in Hospitality and Tourism)	วิชาการวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน (Planning and Development for Sustainable Tourism)
วิชาจิตวิทยาการบริการและมนุษย์สัมพันธ์ (Psychological Services and Human Relations)	วิชาการตลาดเพื่อการท่องเที่ยว (Marketing for Tourism)	วิชาจิตวิทยาและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Tourism Behaviors and Cross-cultural Communication)	วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับอุตสาหกรรม ท่องเที่ยว (Information Technology for Tourism Industry)
วิชาการจัดการนันทนาการและสันทนา การ(Leisure and Recreation Management)		จรรยาบรรณวิชาชีพและกฎหมายสำหรับ อุตสาหกรรมบริการ (Professional ethics and law for the hospitality industry)	

รายวิชาในโมดูล
หลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว (ต่อ)

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย	ตัวแทนจำหน่ายสินค้าการท่องเที่ยว	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ	บริษัทจ้ดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์
Practice Domestic Tour Guide	Travel Agent	Operating International Guide	Tour Operator
วิชามรดกและศิลปวัฒนธรรมไทย (Thai Heritage and Culture)			
วิชาความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว (Security for Tourism)			
ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ภายในประเทศ	ฝึกปฏิบัติภาคสนาม (ตัวแทนบริษัทนำเที่ยว) SUPERVISED FIELD TRAINING (TRAVEL AGENCY)	ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ระหว่างประเทศ	ฝึกปฏิบัติภาคสนาม (บริษัทนำเที่ยว) SUPERVISED FIELD TRAINING (TOUR OPERATOR)

4.3.3.2 แนวทางที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ มี 2 หลักสูตร ดังนี้

ชื่อหลักสูตร การทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า เวลา 30 ชั่วโมง

สมรรถนะของหลักสูตร

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
2. ทำความสะอาดได้อย่างถูกต้อง
3. เตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
4. มีเจตคติและกิริยาสำนึกที่ดีในการทำงาน

คำอธิบายของหลักสูตร

ศึกษาเกี่ยวกับหลักการทำทำความสะอาดห้องพัก เคมีภัณฑ์ในการทำทำความสะอาดห้องพัก ห้องน้ำ พื้นที่สาธารณะ การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ในงานบริการห้องพัก ห้องน้ำ บริเวณที่สาธารณะ และข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน การปูเตียงเดี่ยวและการปูเตียงคู่ การจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องพักและห้องน้ำ วิธีการตรวจสอบความเรียบร้อยของห้องพัก ห้องน้ำ บริเวณที่สาธารณะและข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานทำความสะอาดห้องพักและห้องน้ำ งานทำความสะอาด งานปูเตียงเดี่ยว ปูเตียงคู่ งานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องพักและห้องน้ำ

รายการสอนและฝึกปฏิบัติ

หน่วยที่	ชื่อหน่วย - หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1	งานทำความสะอาด	10
	- งานทำความสะอาดห้องน้ำ	3
	- งานทำความสะอาดห้องพัก	4
	- งานทำความสะอาดบริเวณที่สาธารณะรอบ	3
2	งานเตรียมห้องพัก	10
	- งานปูเตียงเดี่ยว	5
	- งานปูเตียงคู่	5
3	งานจัดตกแต่งและจัดวาง	10
	- งานจัดตกแต่งและจัดวางในห้องพัก	5
	- งานจัดตกแต่งและจัดวางในห้องน้ำ	5
รวม		30

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. สาธิต
3. ฝึกปฏิบัติจริง

4. สังเกตการปฏิบัติจริง
5. ประเมินผลการปฏิบัติงาน

สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

1. สื่อของจริง ได้แก่ เตียง ผ้าปูที่นอน หมอน ที่นอน ฯลฯ
2. วีดิทัศน์
3. รูปภาพ
4. วัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ ไม้กวาด หมอน ผ้านวม ผ้าปูที่นอน ผ้าขนหนู สบู่ แชมพู

เอกสารอ้างอิง/ แหล่งเรียนรู้

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

แนวทางการประเมิน

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่านคิดเป็นร้อยละ
1	งานทำความสะอาด		20	15
	งานทำความสะอาดห้องพัก - มีความรู้ความสามารถ ทำความสะอาดห้องพัก - มีทักษะทำความสะอาด ห้องพัก - มีกิจนิสัยในการทำงานทำความสะอาดห้องพัก	ทดสอบ โดยทำแบบทดสอบ ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	20	15
2	งานปูเตียง		40	30
	งานปูเตียงเดี่ยว - มีความรู้ในการทำงานปู เตียงเดี่ยว - มีทักษะในการทำงานปู เตียงเดี่ยว - มีกิจนิสัยในการทำงานปู เตียงเดี่ยว	ทดสอบ โดยทำแบบทดสอบ ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	20	15
	งานปูเตียงคู่		20	15
	- มีความรู้ในการทำงานปู เตียงคู่ - มีทักษะในการทำงานปู เตียงคู่ - มีกิจนิสัยในการทำงาน ปูเตียงคู่	ทดสอบ โดยทำแบบทดสอบ ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน		

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่านคิดเป็นร้อยละ
3	งานจัดตกแต่งและจัดวาง		40	30
	งานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องพัก - มีความรู้ในงานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องพัก - มีทักษะในงานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องพัก - มีกิจนิสัยในงานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องพัก	ทดสอบ โดยทำแบบทดสอบประเมินผลปฏิบัติงานโดยใช้แบบประเมินผลการทำงาน	20	15
	งานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องน้ำ - มีความรู้ในงานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องน้ำ - มีทักษะในงานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องน้ำ - มีกิจนิสัยในงานจัดตกแต่งและจัดวางภายในห้องน้ำ	ทดสอบ โดยทำแบบทดสอบประเมินผลปฏิบัติงานโดยใช้แบบประเมินผลการทำงาน	20	15
รวม			100	75

พื้นฐานความรู้และคุณสมบัติผู้เข้าอบรม

ไม่มี

คุณสมบัติของผู้ฝึกอบรม

1. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญงานแม่บ้าน
2. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับห้องพัก

ชื่อหลักสูตร มัคคุเทศก์ท้องถิ่น เวลา 30 ชั่วโมง

สมรรถนะของหลักสูตร

1. มีความรู้ความเข้าใจหลักการรับนักท่องเที่ยว การบริการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว วัฒนธรรมท้องถิ่นและการส่งนักท่องเที่ยวได้ตามเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่หลักสูตรกำหนด
2. สามารถปฏิบัติงานรับนักท่องเที่ยว งานบริการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่นและงานส่งนักท่องเที่ยวได้ถูกต้องตามวิธีการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น
3. มีกิจนิสัยในการทำงานตามรายการงานที่กำหนดและฝึกปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพของมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

คำอธิบายของหลักสูตร

ศึกษาเกี่ยวกับการรับนักท่องเที่ยว การติดต่อประสานงาน การต้อนรับ วิธีการบริการนำเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรมท้องถิ่น วิธีการพาคณะทัวร์ วิธีการจัดกิจกรรมวัฒนธรรมท้องถิ่น วิธีการजनันนนาการเพื่อการท้องถิ่น วิธีการส่งนักท่องเที่ยว วิธีการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว

ปฏิบัติงานประสานงานมัคคุเทศก์ งานประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวกับการนำเที่ยว งานต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว งานพาคณะทัวร์ งานกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น งานजनันนนาการเพื่อการท้องถิ่น งานดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยวและงานกล่าวปิดทัวร์

รายการสอนและฝึกปฏิบัติ

หน่วยที่	ชื่อหน่วย - หัวข้อการฝึก	เวลา (ชั่วโมง)
1	งานรับท่องเที่ยว	6
	งานประสานงานมัคคุเทศก์	1
	งานประสานงานกับธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว	2
	งานต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	3
2	งานบริการนำเที่ยว (วัฒนธรรมท้องถิ่น)	21
	งานพาคณะทัวร์	8
	งานกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น	5
	งานजनันนนาการเพื่อการท้องถิ่น	5
	งานดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	3
3	งานส่งนักท่องเที่ยว	3
	งานปิดทัวร์	3
รวม		30

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. สาธิต
3. ฝึกปฏิบัติในสถานที่ท่องเที่ยวจริง

สื่อ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์

1. อุปกรณ์ในการนำท่องเที่ยว
2. เอกสารในการจัดนำเที่ยว
3. Power Point งานรับนักท่องเที่ยว งานบริการนำเที่ยว งานส่งนักท่องเที่ยว
4. วิดีทัศน์การพำนักทัวร์ในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม วิดีทัศน์การต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว วิดีทัศน์การปิดทัวร์ วิดีทัศน์การจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น วิดีทัศน์การจัดนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง/ แหล่งเรียนรู้

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

แนวทางการประเมิน

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่านคิดเป็นร้อยละ
1	งานประสานงานมัคคุเทศก์		5	3.75
	- มีความรู้ในงานประสานงานมัคคุเทศก์	วิธีการ oral interview	2	1.25
	- มีทักษะในงานประสานงานมัคคุเทศก์	Question	2	1.5
	- มีกิจนิสัยในการทำงานตามรายการงานที่กำหนดและฝึกปฏิบัติด้วยความรับผิดชอบตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ	เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงานโดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	1	1

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน คิดเป็นร้อยละ
2	งานประสานงานกับธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว		5	3.75
	- มีความรู้เกี่ยวกับงานประสานงานกับธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว - มีทักษะเกี่ยวกับงานประสานงานกับธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว - มีกิจนิสัยในการทำงานเกี่ยวกับงานประสานงานกับธุรกิจเกี่ยวกับการนำเที่ยว	วิธีการ oral interview Question เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงานโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	2 2 1	1.25 1.5 1
3	งานต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว		10	7.5
	- มีความรู้ในงานต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว - มีทักษะงานต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว - มีกิจนิสัยในการทำงานต้อนรับและแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว	วิธีการ oral interview Question เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงานโดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	3 5 2	2.25 3.75 1.5

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่านคิดเป็นร้อยละ
4	งานพากย์ทอล์ก		40	30
	- มีความรู้ในงานพากย์ทอล์ก - มีทักษะในงานพากย์ทอล์ก - มีกิจนิสัยในการทำงานพากย์ทอล์ก	วิธีการ oral interview Question เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	12 20 8	9 15 6
5	งานกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น		10	7.5
	- มีความรู้ในงานกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น - มีทักษะในงานกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น - มีกิจนิสัยในการทำงานกิจกรรมร่วมกับชุมชนท้องถิ่น	วิธีการ oral interview Question เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	3 5 2	2.25 3.75 1.5

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่าน คิดเป็นร้อยละ
6	งานนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว		10	7.5
	- มีความรู้ในงานนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว	วิธีการ oral interview	3	2.25
	- มีทักษะในงานนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว	Question	5	3.75
	- มีกิจนิสัยในการทำงานนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว	เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	2	1.5
7	งานดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว		10	7.5
	- มีความรู้ในงานดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	วิธีการ oral interview	3	2.25
	- มีทักษะในงานดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	Question	5	3.75
	- มีกิจนิสัยในการทำงานดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว	เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	2	1.5

ที่	รายการสมรรถนะที่ประเมิน	วิธีการและเครื่องมือประเมิน	คะแนนเต็ม	เกณฑ์การผ่านคิดเป็นร้อยละ
8	งานกล่าวปิดทัวร์		10	7.5
	มีความรู้ในงานปิดทัวร์ มีทักษะในงานปิดทัวร์ มีทัศนียในการทำงานปิดทัวร์	วิธีการ oral interview Question เครื่องมือ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต วิธีการสังเกต check List ประเมินผลปฏิบัติงาน โดยใช้แบบประเมินผล การปฏิบัติงาน	3 5 2	2.25 3.75 1.5
รวม			100	75

พื้นฐานความรู้และคุณสมบัติผู้เข้าอบรม

1. อายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี
2. เป็นผู้ที่มีใจรักงานบริการ

คุณสมบัติของผู้ฝึกอบรม

1. มีความรู้ และประสบการณ์ในการเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น
2. ประกอบอาชีพเป็นมัคคุเทศก์ท้องถิ่น อย่างน้อย 5 ปี
3. มีวาทศิลป์ในการพูดเป็นมัคคุเทศก์
4. มีบุคลิกดี

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

โดยมีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ซึ่งสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตัวชี้วัดทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา และศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ก่อนที่จะดำเนินการกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยใช้ทั้งแบบสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ แบบสอบถามผู้ทรงคุณวุฒิ ครู ผู้บริการสถานศึกษา ผู้เรียน ศิษย์เก่า และประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

5.1.1.1 ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการโรงแรม ผลประชุมกลุ่มย่อย วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 จำนวน 15 คน ของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม สถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา นายกสมาคมโรงแรมจังหวัดกระบี่ หรือตัวแทน นายกสมาคมโรงแรมจังหวัดพังงา หรือตัวแทน หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยเทคนิคพังงา หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ

วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า ผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดกระบี่ จำนวน 3 แห่ง และ
ผู้แทนสถานประกอบการด้านโรงแรม จังหวัดพังงา จำนวน 3 แห่ง ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
ผลการวิจัยสรุป ดังนี้

สรุปทักษะวิชาชีพบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ที่ต้องการ 5 ลำดับแรก ด้านการ
โรงแรม จำนวน 4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน มีรายละเอียด ดังนี้

แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่

- 1) บริหารจัดการบริการลูกค้าที่มาพักอย่างมีคุณภาพ 2) วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ
- 3) อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง 4) จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของ
- พนักงาน 5) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ/หัวหน้าแผนกต้อนรับ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด
5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ 2) จัดตารางการทำงานและ
มอบหมายงานให้พนักงาน 3) ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน 4) ตรวจสอบการ
ปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรมภาคกลางคืน 5) รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า

ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1)
ให้บริการด้านที่พัก 2) รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก 3) รักษาการจัดเก็บเอกสารและ
ระบบสืบค้นข้อมูล 4) ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ 5) เตรียมเอกสารทางการเงิน
ประจำวัน

ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1)
ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX 2) รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า 3) อำนวยความ
สะดวกโทรศัพท์สายออก 4) ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ 5) ให้ข้อมูลการบริการภายใน
โรงแรม

ตำแหน่ง พนักงานยกกระเป๋า ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ 1) จัด
ให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ 2) ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า 3) อำนวย
ความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย

แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง ผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด
5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 2) สรรหาและคัดเลือก
พนักงาน 3) จัดเตรียมและฝึกพนักงาน 4) เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ
5) จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ

ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกซักรีด/ผู้จัดการฝ่ายซักรีด ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ 2) สรรหาและคัดเลือกพนักงาน 3) จัดตารางการทำงานพนักงาน 4) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 5) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน

ตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลห้องฟัก ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน 2) จัดตารางการทำงานพนักงาน 3) ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ 4) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน 5) ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน

ตำแหน่ง พนักงานซักรีด ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ได้แก่ 1) ซักรีดผ้าเสื้อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้า 2) สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด 3) อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย 4) ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์

ตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องฟัก ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ได้แก่ 1) ทำความสะอาดและเตรียมห้องฟักสำหรับลูกค้า 2) ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องฟักแก่ลูกค้า 3) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย 4) เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง

ตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 4 ลำดับ ได้แก่ 1) ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ 2) ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน 3) บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย 4) ให้บริการแม่บ้านแก่ลูกค้า

แผนกอาหาร (Food Product) มี 7 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง ผู้บริหารแผนกพ่อครัว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด 2) วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู 3) จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร 4) เลือกระบบการบริการอาหาร 5) จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม

ตำแหน่ง รองพ่อครัว/พ่อครัวแต่ละงาน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์ 2) ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน 3) ดูแลควบคุม และสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร 4) จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน 5) จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร

ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัว ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ 2) จัดเตรียมซูป 3) จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง 4) จัดเตรียมแซนวิชประเภทต่าง ๆ 5) จัดเตรียมเนื้อแล้วเป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด

ตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน 2) ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน 3) ดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงาน 4) ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า 5) ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร

ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เตรียมการและจัดวาง petits fours 2) เตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก 3) เตรียมการทำเค้กและขนมปัง 4) เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน 5) เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต

ตำแหน่ง งานขนมปัง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ 1) จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ 2) จัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์

ตำแหน่ง งานเนื้อ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 2 ลำดับ ได้แก่ 1) จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด 2) จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีบทบาทนำและบริหารบุคคล 2) เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ 3) พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ธุรกิจ 4) พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย 5) รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์

ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีบทบาทนำและบริหารบุคคล 2) จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน 3) จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร 4) พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย 5) บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานบริการ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ 2) จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ (Silver Service) 3) ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน 4) ดูแลมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน 5) ดูแลตรวจตรามาตรการปฏิบัติงานในที่ทำงาน

ตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบตามระเบียบ 2) จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ 3) เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม Cocktail ได้ 4) จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่ 5) ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร

ตำแหน่ง พนักงานบริการ ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม 2) รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร 3) ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ 4) จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ 5) ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร

5.1.1.2 ทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว

ผลประชุมกลุ่มย่อย วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 จำนวน 15 คน ของผู้ทรงคุณวุฒิด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดภูเก็ต หรือผู้แทน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดกระบี่ หรือผู้แทน ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยสำนักงานจังหวัดพังงา หรือผู้แทน กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต หรือผู้แทน กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ หรือผู้แทน กรรมการท่องเที่ยวจังหวัดพังงา หรือผู้แทน หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเทคนิคพังงา หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม ผู้แทนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่ จำนวน 2 แห่ง และผู้แทนสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว จังหวัดพังงา จำนวน 2 แห่ง

สรุปทักษะวิชาชีพบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ที่ต้องการ 5 ลำดับแรก ด้านการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 แผนก 9 ตำแหน่งงาน มีรายละเอียด ดังนี้

แผนกตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย 2) ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ 3) พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ 4) พัฒนาคำแนะนำและประเมินแผนงานการนำเที่ยวส่วนท้องถิ่น 5) จัดเตรียมให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน

ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว 2) พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน 3) สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ 4) จัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์ 5) ดูแลควบคุมการปฏิบัติ

ตำแหน่ง หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย 2) เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า 3) ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย 4) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้ 5) สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ

ตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ 2) รับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ 3) แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านนำเที่ยว 4) จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์ 5) พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ

แผนกบริษัททัวร์ (Tour Operator) มี 5 ตำแหน่ง

ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ดำเนินการ/ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่าง ๆ 2) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน 3) พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้บริการสนับสนุนโครงการต่าง ๆ 4) ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว 5) เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ 2) ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด 3) พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ 4) จัดการและควบคุมงบประมาณการประกอบการ 5) บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี/ผู้จัดการฝ่ายสัญญา ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน 2) บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน 3) คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด 4) มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล 5) จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว/ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager) ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน 2) สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ 3) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน 4) บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน 5) จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว/ผู้จัดนำเที่ยว (Tour Manager) ลำดับทักษะวิชาชีพที่ต้องการมากที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว 2) จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน 3) อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือ 4) เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งการท่องเที่ยว 5) ตีความ แปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน

5.1.2 ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู ผู้เรียน และศิษย์เก่า ประกอบด้วยครู จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ผู้เรียน จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ศิษย์เก่า จำนวน 289 คน จาก 369 คน คิดเป็นร้อยละ 78.32 (รวมผู้เรียนและศิษย์เก่า คิดเป็นร้อยละ 88.20) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ ของผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน และสังเกตอย่างมีส่วนร่วม

5.1.2.1 ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ

ความพร้อมด้านวิชาการของสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมด้านวิชาการ 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนปีละ ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก 2) มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถานศึกษา 3) หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชา/โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ 4) ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง และ 5) ครูประจำสาขาวิชามีการจัดการเรียนการสอนโดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ

ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านวิชาการ 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง 2) มีหลักสูตรรายวิชา มีคำอธิบายรายวิชา/โครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ 3) มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอน 4) มีการนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ และ 5) มีการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษา และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

5.1.2.2 ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ

ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) สถานประกอบการที่ MOU มีมาตรฐานตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะขอสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ พ.ศ.2558 2) สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษา มีความพร้อมกับสาขาที่เปิดสอน 3) มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน 4) มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานการณ์จริง และ 5) ใช้สถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพ ให้กับครูผู้สอนของสถานศึกษา

ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ ตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีแหล่งฝึกงานภายในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน 2) มีสถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความเหมาะสม 3) มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง 4) ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และมีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา และ 5) สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน

5.1.2.3 ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียน

ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียน 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิด 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง 3) มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน 4) มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน และ 5) มีการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์

ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียนตามความคิดเห็นของผู้เรียนและศิษย์เก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความพร้อมของสถานศึกษาด้านผู้เรียน 5 ลำดับแรก ได้แก่ 1) มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอน 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง 3) มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน

- 4) การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และ
- 5) มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียนด้านการท่องเที่ยวและบริการ

5.1.3 กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

คณะผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่สังเคราะห์จากวัตถุประสงค์ที่ 1 และวัตถุประสงค์ที่ 2 มาร่วมวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วสรุปประเด็นที่สำคัญเพื่อส่งต่อไปยังวัตถุประสงค์ที่ 3 กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ดังนี้

5.1.3.1 แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์

- 1) ควรมีการจัดประชุมหรือการอบรมอาจารย์ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา เป้าหมายของหลักสูตร และผลการเรียนรู้ที่มุ่งหวัง
- 2) ควรจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานอาจารย์ ให้เข้าใจระเบียบของสถาบัน การจัดทำหลักสูตร ประมวลการสอน และการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
- 3) ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยง การเข้าร่วมสังเกตการณ์และฝึกปฏิบัติการสอน เพื่อศึกษารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล
- 3) การเพิ่มคุณวุฒิให้ถึงระดับปริญญาเอกตรงตามสาขาวิชา หรือสาขาวิชาที่มีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีการวิจัยวิทยานิพนธ์ด้านการท่องเที่ยว และ/หรือการโรงแรม
- 5) ควรส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาและการวิจัย
- 6) ควรส่งเสริมและสนับสนุนโดยให้อาจารย์เข้าไปดูงาน ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (on the job training) ในประเทศ และ/หรือ ต่างประเทศ
- 7) ควรพัฒนาระบบสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัย การผลิตผลงานวิจัย และสาขาวิชาควรกำหนดเป้าหมายชิ้นงานวิจัยในแต่ละปี
- 8) ควรมีระบบการพัฒนาคุณาจารย์ให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงศึกษาธิการ
- 9) ควรจัดระบบการกำหนดภาระหน้าที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ทั้งการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ โดยจัดระบบการเทียบเคียงทดแทนระหว่างงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีระบบการพัฒนาจิตใจให้อาจารย์สนใจการให้บริการทางวิชาการตามความถนัด

5.1.3.2 แนวทางการพัฒนาด้านวิชาการ

- 1) ควรพัฒนาหลักสูตรให้เป็นหลักสูตรโมดูลโดยเน้นทักษะวิชาชีพและบูรณาการรายวิชาในทุกโมดูล ในรูปแบบการเรียนการสอนแบบโครงงานเป็นฐาน (PjBL) และพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ
- 2) ควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งประเมินผลการใช้หลักสูตร
- 3) ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพชัดเจน โดยวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการหลักสูตรในภาพรวมว่า ผู้เรียนบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่คาดหวัง รวมทั้งให้นำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรและการดำเนินการของหลักสูตรต่อไป
- 4) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์สร้างสื่อหรือใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการเรียนการสอน
- 5) ควรส่งเสริมในการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อย่างจริงจัง
- 6) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน

5.1.3.3 แนวทางการพัฒนาด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ

- 1) สถานประกอบการที่ร่วมมือกับสถานศึกษา ควรมีแผนการผลิตบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ โดยร่วมกันพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน
- 2) ควรมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรและอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการ
- 3) สถานศึกษาและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ควรทำความร่วมมือกับสถานประกอบการที่ได้มาตรฐานในต่างประเทศ เพื่อรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ผู้เรียนสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นในภูมิภาคอาเซียนได้

5.1.3.4 แนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน

- 1) ควรจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนความรู้ในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างกว้างขวาง เป็นระบบ เป็นสากล และทันสมัยต่อสถานการณ์โลก
- 2) ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติ ไปใช้ประโยชน์ในการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม และการปฏิบัติงานจริงตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

3) ผู้เรียนควรมีความสามารถประยุกต์ใช้นวัตกรรมจากภาคธุรกิจ และจากศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้เกิดประสิทธิผล

4) ผู้เรียนควรมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง และพัฒนาวิชาชีพให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและตรงตามมาตรฐานสากล

5) ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ

6) ควรมีกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะวิชาชีพตามที่สถานประกอบการต้องการ

5.1.3.5 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือสายปฏิบัติการสาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวและพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ เพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาหลักสูตรมี 2 แนวทาง คือแนวทางที่ 1 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรในรูปแบบชุดการเรียนรู้แบบโมดูล ดังนี้คือแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานส่วนหน้า (Front Operations Management) โมดูลที่ 2 ปฏิบัติการบริหารจัดการงานแม่บ้าน (Kitchen and Catering Services Operation Management) โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการจัดการครัวและการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Kitchen and catering services Operation Management) และโมดูลที่ 4 ปฏิบัติการจัดประชุมและนิทรรศการ(MICE and Events Operation Management) และแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย โมดูลที่ 1 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ไทย (Practice Domestic Tour Guide) โมดูลที่ 2 ตัวแทนจำหน่ายสินค้าท่องเที่ยว (Travel Agent) โมดูลที่ 3 ปฏิบัติการมัคคุเทศก์ต่างประเทศ (Operating International Guide) และโมดูลที่ 4 บริษัทเจ็ดนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ (Tour Operator) และแนวทางที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นฐานสมรรถนะ จำนวน 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าและหลักสูตรมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 การศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

การศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อให้ได้ตามความต้องการของสถานประกอบการและให้ได้มาตรฐานอาเซียนนั้น คณะผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ ศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนตามกรอบ MRA สาขาธุรกิจโรงแรมมี 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่ง สาขาธุรกิจท่องเที่ยว มี 2 แผนก ประกอบด้วย แผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกดำเนินการท่องเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่ง รวม 32 ตำแหน่งงาน วิเคราะห์สมรรถนะตามหลักสูตรรายวิชาของประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรมและบริการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) และสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรมของผู้ประกอบการด้านโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา รวมจำนวน 15 แห่ง และผู้จัดการบริษัทนำเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา จำนวน 15 แห่ง หลังจากนั้นนำมาสังเคราะห์ด้วยวิธี Matrix Data Analysis แล้วนำไปประชุมกลุ่มย่อยตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งขั้นตอนการศึกษาดังกล่าว มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100 ทำให้ได้ตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของตลาดแรงงานอย่างแท้จริง เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ซึ่งรายละเอียดแต่ละแนวทางสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและบริหารจัดการการศึกษาที่มีประสิทธิภาพได้ในส่วนของอาชีวศึกษาได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับเสาวลักษณ์ ฉายรุ่ง (2557) พบว่า บุคลากรโรงแรม เขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ควรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่เสมอ ๆ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความรักความสามัคคี มีการสอนงานจากหัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินการทำงานตามระยะเวลาที่กำหนด และฉัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (ม.ป.ป.) ให้ข้อเสนอไว้ว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศ และปัญหาการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพระหว่างประเทศสมาชิกได้ง่ายขึ้นจากการที่ประเทศไทยกำลังมุ่งสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเปิดเขตการค้าเสรีของธุรกิจภาคบริการในปี พ.ศ. 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทในประเทศไทยควรตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการผ่านการ “พัฒนาและฝึกอบรม” บุคลากรแทนแนวคิดเดิมที่ต้องการเพียงการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรและให้ความสำคัญกับบุคลากรในฐานะของลูกค้าภายในโรงแรม การบริการที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้

ฉะนั้น "การพัฒนาคุณภาพการบริการ" จึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมา ปฏิบัติอย่างจริงจังจึงเพื่อให้เกิดความทัดเทียมและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล นอกจากนี้ยัง สอดคล้องกับเอกพล วงศ์เสรีและคณะ (ม.ป.ป.) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของ ทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่ม จังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนา สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน ธุรกิจโรงแรม มีรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในปัจจุบันมากคือ การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง สำหรับอนาคตควรจะเป็นการพัฒนาตนเอง และการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นไปในลักษณะ เดียวกัน ในส่วนของช่องว่างการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญ

ธุรกิจโรงแรมเป็นรูปแบบทัศนศึกษา ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน โดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะการจัดห้องพักและปูเตียง คุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส สำหรับธุรกิจโรงแรม ในอนาคต ควรมีความโดดเด่นในความรู้การท่องเที่ยว ทักษะภาษาอังกฤษ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะที่ช่องว่างสมรรถนะที่สำคัญ ประกอบด้วย ความรู้สุขภาพและความ ปลอดภัย ทักษะภาษาต่างประเทศอื่น และคุณลักษณะส่วนบุคคล ความตรงต่อเวลา ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐควรมีการเตรียมความพร้อม โดยบูรณาการความร่วมมือกับภาคธุรกิจเอกชนในเรื่องภาษาและ การสื่อสาร จิตใจในการให้บริการ การทำงานข้ามวัฒนธรรม สุขภาพและความปลอดภัย โดยมีการ ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่เสมอ ด้วยวิธีการที่หลากหลาย และเหมาะสมกับแต่ละบุคคล ใช้วิทยากรที่มีความถนัดเฉพาะทาง การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การเรียนรู้ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ สอดคล้องกับ ความ ต้องการของตลาดแรงงาน ได้คุณภาพ มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับ และรองรับประชาคมอาเซียน

5.2.2 การศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของ บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต่อ การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ความพร้อม ด้านวิชาการ ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ และด้านผู้เรียน ศึกษาจากความคิดเห็นของ ผู้บริหารและครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ ผลวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านวิชาการโดย ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน มีแผนงาน/กิจกรรม พัฒนาศักยภาพบุคลากรของสถานศึกษา มีหลักสูตรรายวิชาที่มีคำอธิบายรายวิชาโครงสร้างรายวิชา/ หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ ครูมีการวัดผลประเมินผลตาม สภาพจริง และครูประจำสาขาวิชามีการจัดการเรียนการสอนโดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ตาม หลักสูตรฐานสมรรถนะ มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอนและมีการนิเทศ

กำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ความพร้อมด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการโดยภาพรวมอยู่ในระดับ สถานประกอบการที่ทำความร่วมมือ (MOU) มีมาตรฐานตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีส่วนร่วมการจัดการศึกษากับสาขาที่เปิดสอน มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน มีจำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานการณ์จริง เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพให้กับครูผู้สอนและจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน และความพร้อมด้านผู้เรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิด ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง ศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ ศึกษาปัญหาของผู้เรียน และประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ดังที่สุทธิพันธ์ แสงทวีเลิศ. (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) เป้าหมายของสถานศึกษา 2) ปัจจัยนำเข้า การเตรียมความพร้อม 3 ด้าน คือ การเตรียมความพร้อมด้านครูและบุคลากร การเตรียมความพร้อมด้านหลักสูตรการเรียนการสอน และการเตรียมความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม 3) กระบวนการ การดำเนินการจัดเตรียมความพร้อม โดยนำแนวคิดทฤษฎีของเดมมิงมาประยุกต์ใช้ และ 4) ผลสัมฤทธิ์ การติดตามและประเมินผล

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับยุพวรรณ นิงคลาภิวัฒน์ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไทยนั้นควรเน้นชูจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน และพัฒนาคนให้ถูกกลุ่ม จึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศ และเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้ เช่นผู้ทำงานในสาขาโรงแรมที่พักจำเป็นต้องได้รับเสริมความรู้ด้านภาษา นอกจากภาษาอังกฤษแล้ว ควรรู้ภาษาอื่น ๆ ที่ใช้ในอาเซียน ส่วนผู้ทำงานสาขาเดินทาง เช่น คนที่เป็นผู้แนะนำการเดินทาง หรือผู้จัดการท่องเที่ยว ควรยกระดับความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ภูมิศาสตร์ ความเชี่ยวชาญแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามหากเปิดเสรีแรงงานอาเซียนแล้วจะทำให้คนต่างชาติเข้ามาแย่งงานคนไทยนั้น ไม่ควรวิตกมากเกินไป เพราะแม้จะผ่านการรับรองตามมาตรฐานอาเซียนแล้ว แต่ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานตามปกติ เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงานของคนต่างด้าว เป็นต้น ดังนั้น ไทยควรเพิ่มสมรรถนะทั้งแรงงานใหม่ – เก่า ตั้งสถาบันอุดมศึกษา และอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนร่วมพัฒนาหลักสูตร ชูจุดแข็ง เสริมจุดอ่อน พัฒนาให้ถูกกลุ่ม ทำงานได้จริง ควรฝึกงานต่อเนื่องตั้งแต่ปี 1-4 สื่อสารได้มากกว่า 3 ภาษา อย่างไรก็ตามมาตรการความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวยังไม่มีความชัดเจน อาจเป็นอุปสรรคสำคัญในการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวไทยได้

5.2.3 การกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์ เช่น ควรมีการจัดประชุมหรือการอบรมอาจารย์ เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา เป้าหมายของหลักสูตร และผลการเรียนรู้ที่มุ่งหวังควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอาจารย์ ให้เข้าใจระเบียบของสถาบัน การจัดทำหลักสูตร ประมวลการสอน และการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ควรมีการใช้ระบบพี่เลี้ยง การเข้าร่วมสังเกตการณ์และฝึกปฏิบัติการสอน เพื่อศึกษากลยุทธ์การสอน และการวัดและประเมินผล การเพิ่มคุณวุฒิให้ถึงระดับปริญญาเอก ตรงตามสาขาวิชา หรือสาขาวิชาที่มีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม โดยมีการวิจัยวิทยานิพนธ์ด้านการท่องเที่ยว และ/หรือการโรงแรม ควรส่งเสริมให้อาจารย์เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ในสาขาวิชาและการวิจัย ควรส่งเสริมและสนับสนุนโดยให้อาจารย์เข้าไปดูงาน ฝึกอบรม หรือปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ (on the job training) ในประเทศ และ/หรือ ต่างประเทศ ควรพัฒนาระบบสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัย การผลิตผลงานวิจัย และสาขาวิชาควรกำหนดเป้าหมายชิ้นงานวิจัยในแต่ละปี ควรมีระบบการพัฒนาคณาจารย์ ให้เข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการตามหลักเกณฑ์และวิธีการของกระทรวงศึกษาธิการ ควรจัดระบบการกำหนดภาระหน้าที่ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ทั้งการสอน การวิจัย และการให้บริการทางวิชาการ โดยจัดระบบการเทียบเคียงทดแทนระหว่างงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีระบบการพัฒนาจิตใจให้อาจารย์สนใจการให้บริการทางวิชาการตามความถนัด ซึ่งสอดคล้องกับของสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ และคณะ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการเตรียมการการเคลื่อนย้ายแรงงานทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนาหลักสูตร และเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ. 2558 พบว่า ครูและอาจารย์ที่สอนในสาขาการท่องเที่ยวและโรงแรมของวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า การให้ความสำคัญกับครูผู้สอนจะเป็นบันไดแห่งความสำเร็จในการผลักดันทักษะทั้งทางด้านการบริการและความรู้สู่ผู้เรียนนักศึกษา เพื่อให้อุตสาหกรรมบริการมีความเข้มแข็งและสอดคล้องการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในแผนนโยบายในการเคลื่อนย้ายทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาการศึกษาในสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือบูรณาการทั้งระบบจากทุกภาคส่วนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม เช่น ภาควิชาการ ผู้ประกอบการ นักเรียนนักศึกษา ครู/อาจารย์ ผ่านหลักสูตรอาชีวศึกษาให้มีจุดเด่น เช่น ความเป็นไทย ความอบอุ่น ความเป็นมิตร เป็นต้น นอกจากนั้นเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทาน จึงสมควรวิเคราะห์องค์ประกอบต่าง ๆ จากผู้ประกอบการเพื่อเพิ่มสมรรถนะของแรงงานผ่านหลักสูตร/แผนการเรียนระดับอาชีวศึกษารวมทั้งการใช้ระบบการตรวจสอบติดตามผลการทำงาน เช่น ระบบการทำงานเป็นกระบวนการ และการกำหนดแนวทางในการสร้างความมั่นใจให้นักเรียนนักศึกษา ได้ทำงานในต่างประเทศ อาจจะแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ที่มีความประสงค์ที่จะไป

ทำงานต่างประเทศ ควรพัฒนาทักษะด้านการทำงาน ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ให้ได้มาตรฐานผ่านทางหลักสูตรการเรียนการสอน และการสร้างความมั่นใจในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างในต่างประเทศ กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ไม่ประสงค์ที่จะไปต่างประเทศ ก็ควรจะต้องพัฒนาทักษะด้านการทำงาน ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ให้ได้มาตรฐานและคุณภาพที่สูงขึ้น พร้อมทั้งจะเป็นผู้บริหารของบุคลากรที่จะเคลื่อนย้ายมาในประเทศไทย โดยเฉพาะการให้ความสำคัญด้านทักษะทั้งภาคภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ โดยผ่านทางการใช้หลักสูตรนานาชาติ โดยเน้นหลักการสื่อสารเพื่อการใช้งาน มากกว่าการคำนึงหลักไวยากรณ์ เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาไม่กังวลและกล้าสื่อสารภาษาต่างประเทศได้มากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 เพื่อให้ได้สมรรถนะตามที่ต้องการของตำแหน่งงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา สถานประกอบการควรมีการทำความร่วมมือกับสถานศึกษาในระดับอาชีวศึกษาที่เปิดสอน สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยว เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และจัดทำแผนการฝึกอาชีพแต่ละสมรรถนะเป็นรายสถานประกอบการ

5.3.2 เพื่อให้สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา มีความพร้อมในการเปิดสอนระดับปริญญาตรี หลักสูตรเทคโนโลยี หรือสายปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานศึกษา ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ประจำสาขาวิชา ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการโรงแรม และสาขาวิชาการท่องเที่ยวให้มีจำนวนเพียงพอ โดยจัดหาทุนหรือทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยที่เปิดสอนในการส่งอาจารย์หรือบุคลากรเข้าศึกษาต่อ เพื่อให้อาจารย์ประจำสาขาวิชามีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. ม.ป.ป. แผนพัฒนาบริการท่องเที่ยวเพื่อรองรับการเปิดเสรีบริการ
ท่องเที่ยว ประจำปี พ.ศ. 2555 – 2560. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก
www.atta.or.th/Upload/News/228/Chapter_6.pdf
- เกศรา สุกเพชรและคณะ. 2559. แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม
โรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร
วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
กองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. 2531. หลักการและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนาแนวทางการ
วางแผนการเขียนโครงการและบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร : สยามศิลป์การพิมพ์,
จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2555. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
ฉัฐชธรรม กาญจนศิลาพันธ์ ม.ป.ป. คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร
ในธุรกิจโรงแรม. คณะศิลปศาสตร์ สาขาการจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ชูชัย สมितिไกร. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. 2548. กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เด่นพงษ์ พลละคร. การนำความรู้ทางทฤษฎีการบริหารบุคคลไปใช้ปฏิบัติ. 2551. กรุงเทพฯ :
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทัศนีย์ นาคุณทรง. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมวิทยากรเพื่อพัฒนาบุคลากรศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
องค์การบริหารส่วนตำบล. 2553. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา
วิจัยและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อึ้ง บัศรี. ทฤษฎีหลักสูตรการออกแบบและพัฒนา. 2542. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2554. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สุริยวิทยาสาน.
- บุญเลี้ยง ทุมทอง. 2553. การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประจักษ์ ทรัพย์อุดม. . มาทำความรู้จักระบบสมรรถนะ (competency) กันดีกว่า. [ออนไลน์]
2554. [สืบค้นวันที่ 19 พฤษภาคม 2557]. จาก
[http://www.webblog.rmutt.ac.th/phasure/](http://www.webblog.rmutt.ac.th/phasure/2011/08/23/competency)
2011/08/23/competency
- ปรัชญา แพนงคและคณะ. 2556. การรับรู้ การเตรียมความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพในการก้าวสู่
ประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา : นักศึกษาระดับปริญญาตรีปีที่ 1 สาขาอุตสาหกรรม
การบริการอาหาร. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักบริการทางวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. ทักษะวิชาชีพ.
[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก. <http://www.dsed.in.th/?page=K2&language=th>

- พิสิฐ เมธากัทร. 2549. เอกสารคำสอนวิชา 200401 การพัฒนาหลักสูตรอาชีพและเทคนิค
ศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์. 2557. การเตรียมความพร้อมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการ
เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก [https://www.tci-
thaijo.org/index.php/apheitjournals/article/2582.pdf](https://www.tci-thaijo.org/index.php/apheitjournals/article/2582.pdf).
- วรวิชัย จันทรฉายและอรุณทัย พงษ์วาท. 2556. การสร้างตัวแบบสมรรถนะสำหรับนักศึกษา
แผนการเรียนรู้อบรมการทำงาน : รูปแบบสำหรับธุรกิจท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์.
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัลลภ พัฒนพงศ์ 2554. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมนักพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพ.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
- วิชาพรรณ กิ่งวัชรพงศ์. 2553. รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและ
บริการ งานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วีระพันธ์ แก้วรัตน์. เอกสารประกอบการสอนวิชาการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล.
2552. ม.ป.ท. : มหาวิทยาลัยโยนก.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2550. “ตัวชี้วัด” ทฤษฎีการประเมิน พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ. 2558. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและ
พฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ :
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. 2556. มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว
อาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism
Professionals). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวและ
กีฬากระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. ม.ป.ป. สื่อประชาสัมพันธ์การเรียนการสอนด้าน
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
เอกสารสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ. 2547. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพล
เรือน.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) 2555. ระบบ
การทดสอบมาตรฐานวิชาชีพเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก. เอกสารอัดสำเนา.
หน้า 53-55.

- สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. 2557. **หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ**
พุทธศักราช 2556 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร :
 แผนกวิชาการพิมพ์ วิทยาลัยเทคนิคมีนบุรี.
- สุดิพันธ์ แสงกวีเลิศ. 2558. **การพัฒนาระบบการเตรียมความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา**
ให้มีมาตรฐานสากลสู่การเป็นประชาคมอาเซียน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิต
 บัณฑิต. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุทินันท์ พรหมสุวรรณ และคณะ. 2556. **ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการเคลื่อนย้ายแรงงาน**
ทางการท่องเที่ยวและการพัฒนาศักยภาพการเรียนการสอนของนักเรียนและนักศึกษา
วิทยาลัยอาชีวศึกษาที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมในการพัฒนา
หลักสูตรและเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ. 2558. สำนักงาน
 คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- สุวรรณ ตูลยวสินพงษ์. 2554. **รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการเตรียมความพร้อมของกำลังคน**
รองรับการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.
 กรุงเทพฯ : กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สุวิมล ว่องวานิช. 2550. **“ความหมายและธรรมชาติของการวัดผลด้านทักษะพิสัย” ประมวล**
สาระชุดวิชา การประเมินและวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน “ หน่วยที่ 3
หน้า 235 – 238 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสาวลักษณ์ สายรุ่ง. 2557. **สมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจโรงแรม เขตอำเภอเมือง**
จังหวัดสงขลา. ปริญญาโท บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) สงขลา. บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- อัศรัตน์ พูลกระจ่าง. 2550. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อพัฒนาหลักสูตรการ**
สอนงานปฏิบัติในสถานประกอบการ. 2550. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิต
 บัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรรณ ภาสุระอาวีย์. 2553. **ความต้องการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของพนักงานบัญชีใน**
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปัญหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อาภรณ์ ภูวพิพันธุ์. **Career Development in Practice**. 2547. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- เอนกลา สุธินันท์. 2548. **แนวทางการนำสมรรถนะทั้ง 5 ไปเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน**
อย่างได้ผล. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- เอกพล วงศ์เสรีและคณะ ม.ป.ป. **การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการ**
เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียน กรณีศึกษา กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดา
มัน: ระนอง พังงา ภูเก็ต กระบี่และตรัง [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก
hrm.pkru.ac.th/backoffice/research/images/1402997294_.pdf

Association of Southeast Asian Nations (ASEAN). (2013). **ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA)-Handbook**. Indonesia : The Asean Secretariat.

McClelland, D.C. “**Testing for Competence rather than for Intelligence.**” **American Psychologist**. 28 (1973) : 1-14.

Saylor, G. Galen, Alexander, M. William. and Lewis, J. Arthur.(1981). **Curriculum Planning for Better Teaching and Learning**. 4th ed. Japan : Holt-Saunders Japan.

Taba Hilda. (1962). **Curriculum Development : Theory and Practice**. New York : Harcourt, Brace and Word, Inc.

Tyler, Ralph W. (1949.) **Basic Principle of Curriculum and Instruction**. Chicago : University of Chicago Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรม และด้านการท่องเที่ยว
“การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา”



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



แบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการโรงแรม
“การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดกระบี่และพังงา”

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์สถานประกอบการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มทักษะทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

ดร.ปวีณกร แป้นกัลด์และคณะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ – สกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competency) ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา

คำชี้แจง ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ แผนกอาหาร รวมจำนวน 23 ตำแหน่ง ดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
2. ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
3. พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
4. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
5. พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)
6. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
7. ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
8. ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
9. พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
10. พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
11. พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)
12. หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
13. พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
14. ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
15. พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
16. ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
17. งานขนมปัง (Baker)
18. งานเนื้อ (Butcher)

19. ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
20. ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
21. หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
22. พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
23. พนักงานบริการ (Waiter)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับความต้องการเกี่ยวกับสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรด้านการ โรงแรมและบริการ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

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

1. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ /ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า (Front Office Manager)

- () มี () ไม่มี หรือ.....
- วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
- () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
- () ปริญญาตรี สาขา.....
- () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน						
2. บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ						
3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ						
4. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ						

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
5. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการ สินค้า						
6. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
7. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
8. ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายใน สถานที่ทำงาน						
9. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
11. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน						
12.จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน						
13. เตรียมการและจัดฝึกอบรม						
14. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย						
15. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการ ฝึกอบรม						
16. วางแผนบริหารและจัดการประชุม						
17. รักษามาตรฐานและข้อมูลทางการเงิน						
18. วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร						
19. วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ						
20. อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						
21. อื่น ๆ						

2. ตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ /หัวหน้าแผนกต้อนรับ (Front Office Supervisor)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิมัธยมศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการด้านที่พัก						
2. ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก						
3. ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์						
4. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ						
5. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล						
6. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ						
7. รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า						
8. จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน						
9. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
10. จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ						
11. รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ						
12. ดูแล ติดตาม และจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน						
13. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน						
14. ดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ						
15. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน						
16. จัดมาตรการรักษารักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ						
17. ดูแลจัดการผู้มีนมา						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
18. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรม ภาคกลางคืน						
19. รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน						
20. อื่น ๆ						

3. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ/แผนกต้อนรับ/พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการด้านที่พัก						
2. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก						
3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่าง ๆ						
4. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล						
5. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ						
6. จัดรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า						
7. เตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน						
8. อื่น ๆ						

4. ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์/แผนกรับโทรศัพท์/พนักงานรับโทรศัพท์/
พนักงานประจำศูนย์โทรศัพท์ (Telephone Operator)

() มี () ไม่มี หรือ.....
วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
() ปริญญาตรี สาขา.....
() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX						
2. รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า						
3. อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก						
4. ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม						
5. ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ						
6. อื่น ๆ						

5. ตำแหน่ง พนักงานยกกระเป๋า/พนักงานขนสัมภาระ/พนักงานบริการทั่วไป (Bell Boy)

- () มี () ไม่มี หรือ.....
- วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
- () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
- () ปริญญาตรี สาขา.....
- () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ						
2. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย						
3. ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า						
4. อื่น ๆ.....						

6. ตำแหน่งผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

- () มี () ไม่มี หรือ.....
- วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
- () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
- () ปริญญาตรี สาขา.....
- () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. บริหารจัดการทรัพย์สินทางกายและสาธารณูปโภคพื้นฐาน						
2. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
3. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ						
4. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
5. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
6. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
7. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน						
8. จัดเตรียมและฝึกพนักงาน						
9. จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน						
10. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม						
11. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์						
12. เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า						
13.อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						
14. อื่น ๆ						

7. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกซักรีด / ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 ()ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
2. บริหารจัดการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ						
3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ						
4. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า						
5. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่						
6. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ						
7. บริหารจัดการการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
8. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างของพนักงานในที่ทำงาน						
9. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
11. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
12. ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน						
13. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
14. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน						
15. จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน						
16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน						
17. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย						
18. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง	
	5	4	3	2	1		
Functional Competencies							
19. เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์							
20. วางแผนจัดการและดำเนินการประชุม							
21. มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง							
22. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น							
23. อื่น ๆ							
.....							

8. ตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก/หัวหน้าแผนกห้องพัก/หัวหน้าแผนกแม่บ้าน/

ผู้ตรวจตราห้องพัก / หัวหน้าผลิต (Floor Supervisor)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
2. จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ						
3. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่						
4. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้าอย่างถูกต้องตามระเบียบ						
5. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน						
6. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ						
7. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
8. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
9. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
10. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน						
11. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม						
12.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น						
13. อื่น ๆ.....						

9. ตำแหน่ง พนักงานซักรีด /พนักงานตรวจรับ/พนักงานดูแลเสื้อผ้า (Laundry Attendant)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด						
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์						
3. ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื่อผ้าของลูกค้า						
4. อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย						
5. อื่น ๆ						

10. ตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก / ผู้ช่วยดูแลห้องพักห้องพัก/ ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน
(Room Attendant)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า						
2. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า						
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย						
4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง						
5. อื่น ๆ.....						

11. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Cleaner)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการแม่บ้านแก่ลูกค้า						
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ						
3. บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย						
4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน						
5. อื่น ๆ.....						

12. ตำแหน่งผู้บริหารแผนกฟู้ดครัว/หัวหน้าฟู้ดครัว (Executive Chef)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
2. ดูแลได้มีบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ						
3. เตรียมการและตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
4. จัดการด้านการเงินภายในงบประมาณ						
5. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า						
6. จัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
7. ดูแลและควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน						
8. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
9. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
10. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
11. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
12. เตรียมและดำเนินการทำงานของพนักงาน						
13. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย						
14. ดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม						
15. สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการอาหาร						
16. พัฒนาศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย						
17.จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม						
18. ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด						
19. พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน						
20.จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร						
21.จัดการและดูแลการจัดการงานพิเศษต่าง ๆ						
22. ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย						
23. ดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ						
24. จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
25. เลือกระบบการบริการอาหาร						
26. วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู						
27. ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน						
28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						
29. ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้						
30. อื่น ๆ.....						

13. ตำแหน่ง รองพ่อครัว/พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน						
2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร						
3. ดูแลควบคุม และสิ่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร						
4. ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน						
5. เก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย						
6. วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
7. จัดเตรียมซูป						
8. จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด						
9. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด						
10. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ						
11. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง						
12. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ						
13. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล						
14. จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อคโกแลตและขนมอื่น ๆ						
15. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น						
16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน						
17. อื่น ๆ						

14. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัว/ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน						
2. จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ						
3. เก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
4. จัดเตรียมซูป						
5. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง						
6. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ						
7. จัดเตรียมเนื้อสัตว์เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด						
8. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ						
9. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล						
10. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนเย็น						
11. อื่น ๆ						

15. ตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน/หัวหน้าพ่อครัว/พ่อครัวขนมปังอบ (Chef de Partie)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน						
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ						
3. จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน						
4. จัดดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ						
5. ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า						

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
6. ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร						
7. รับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ปลอดภัย						
8. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
9.ดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงาน						
10. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
11. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
12. สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่						
13. เตรียมการและจัดวาง petits fours						
14. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง						
15. เตรียมการและจัดการ ขนมเค้กอัลมอนต์						
16. เตรียมการและจัดการวางผลิตภัณฑ์ช็อคโกแลต						
17. เตรียมการและจัดการวางอาหารหวาน						
18. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก						
19. จัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง						
20. จัดเตรียมและผลิตสินค้าที่ทำจากยีสต์						
21. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ						
22. อื่น ๆ						

16. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Partry)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เตรียมการและจัดวาง petits fours						
2. เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง						
3. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์						
4. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต						
5. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน						
6. เตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก						
7. เตรียมการทำเค้กและขนมปัง						
8. อื่น ๆ						

17. ตำแหน่ง งานขนมปัง (Baker)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์						
2. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่						
3. อื่น ๆ						

18. ตำแหน่ง งานเนื้อ (Butcher)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ						
2. จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด						
3. อื่น ๆ						

19. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ/วัสดุ/โครงสร้างพื้นฐาน						
2. เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ						
3. จัดการดำเนินการเงินภายในวงงบประมาณ						
4. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน						
5. รักษามาตรฐานทางการเงินและบันทึก						
6. ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน						
7. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ธุรกิจ						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
8. พัฒนาศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย						
9. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
10. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
11. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล						
12. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
13. เตรียมการและจัดฝึกอบรม						
14. ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม						
15. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
16. วางแผนการประเมินการทำงานของพนักงาน						
17. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
18. ทำงานร่วมกันได้ดีในสภาพแวดล้อมการบริหารทั่วไป						
19. เตรียมการ จัดทำและเสนอรายงานต่าง ๆ						
20. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร						
21. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์						
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						
23. พัฒนาและดูแลแนวทางการปฏิบัติงาน						
24. อื่น ๆ						

20. ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในการทำงาน						
2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร						
3. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ/วัสดุ/โครงสร้างพื้นฐาน						
4. เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ						
5. จัดดำเนินการการเงินภายในงบประมาณ						
6. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า						
7. ดูแลตรวจจตรารายรับและรายจ่าย						
8. จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน						
9. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือแผนธุรกิจ						
10. พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย						
11. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
12. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
13. จัดดำเนินการคุมกาแฟ						
14. บริการจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร						
15. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน						
16. จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
17. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล						
18. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน						
19. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน						
20. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
21. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
22. วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ						
23. ดูแลตรวจตราและประเมินผลของการอบรม						
24. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
25. จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน						
26. สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนหน้าที่ความ รับผิดชอบที่ซับซ้อนได้						
27. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ระดับสูง						
28.บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมี ประสิทธิภาพ						
29.ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น						
30. อื่น ๆ						

21. ตำแหน่ง หัวหน้าพนักงานบริการ /หัวหน้าบริการ/หัวหน้า/กัปตันผู้ดูแลห้องอาหาร
ผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหาร (Head Waiter)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในการทำงาน						
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ						
3. จัดบริการอาหารแบบให้พ่อครัวไปปรุงอาหารที่โต๊ะแขก (Gueridon service)						
4. จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบในแบบ (Silver service)						
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ						
6. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม cocktail ได้						
7. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน						
8. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
9. ดูแลตรวจตรามาตรฐานการปฏิบัติงานในที่ทำงาน						
10. จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน						
11. กล่าวทักทายและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า						
12. อื่น ๆ						

22. ตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bar Tender)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร						
2. สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวก ในบาร์						
3. สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์						
4. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม cocktail ได้						
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ						
6. จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่						
7. จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความ รับผิดชอบตามระเบียบ						
8. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์						
9. อื่น ๆ.....						

23. ตำแหน่ง พนักงานบริการ/บริกร (Waiter)

() มี () ไม่มี หรือ.....
 วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
 () ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
 () ปริญญาตรี สาขา.....
 () อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร						
2. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม						
3. ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ						
4. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์						
5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร						
6. ให้บริการอาหารในห้องพัก						
7. อื่น ๆ						



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



แบบสัมภาษณ์สถานประกอบการ ด้านการท่องเที่ยว “การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์สถานประกอบการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา
3. เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทางการทักษะทางวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

ดร.ปวีณกร แป้นกลัดและคณะ
โครงการวิจัยย่อย 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ – สกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ตอนที่ 2 สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competency) ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา

คำชี้แจง ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาการเดินทาง (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่ แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) และ แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) รวมจำนวน 9 ตำแหน่ง ดังนี้

1. ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
2. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
3. หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)
4. ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)
5. ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
6. ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
7. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
8. ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
9. ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับความต้องการเกี่ยวกับสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

- | | |
|---------|--|
| ระดับ 5 | หมายถึงท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ มากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึงท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ มาก |
| ระดับ 3 | หมายถึงท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึงท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ น้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึงท่านมีความต้องการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |

1. ตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) /พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้า / พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร / เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเข้า

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดเตรียมให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน						
2. ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ						
3. พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ						
4. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน						
5. จัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า						
6. บริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ						
7. พัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ						
8. เตรียมการและนำเสนอผลงาน						
9. พัฒนาดำเนินการและประเมินแผนงานการนำเข้าเที่ยวส่วนท้องถิ่น						
10. พัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเข้าเที่ยวส่วนท้องถิ่น						
11. จัดและประสานการประชุม						
12. ประสานกิจกรรมทางการตลาด						
13. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
14. จัดการและริเริ่มโครงการนำเข้าในเชิงนวัตกรรม						
15. รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย						
16. จัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทางธุรกิจ						
17. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
18. จัดการความหลากหลายของทีมงาน						
19. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและบริหารงานบุคคล						
20. ดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา						
21. ดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน						
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						
23. อื่น ๆ						

2. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) / ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา / หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. พัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาดท้องถิ่น						
2. จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการท่องเที่ยว						
3. พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการดำเนินงาน						
4. ดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหารจัดการ						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
5. เข้าใช้ประเมินและตีความข้อมูลสินค้า						
6. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด						
7. ประสานการผลิตผ่านพีซี/โปรเซสเซอร์และอุปกรณ์ด้านการตลาด						
8. ดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์						
9. จัดการและรักษาระบบการทำงานทางคอมพิวเตอร์						
10. ออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์						
11. ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ						
12. จัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง						
13. เตรียมและเสนอใบเสนอราคา						
14. จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ						
15. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่องานบริการ						
16. ดูแลควบคุมการปฏิบัติ						
17. ดูแลควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน						
18. ฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน						
19. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน						
20. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์						
21. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น						
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						
23. อื่น ๆ						

3. ตำแหน่ง หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) / พนักงานนำเที่ยว
อาวุโส / พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารอาวุโส / พนักงานที่ปรึกษานำเที่ยวอาวุโส

() มี () ไม่มี หรือ.....
วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
() ปริญญาตรี สาขา.....
() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และสินค้า						
2. ใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตรโดยสารชั้นสูง						
3. สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						
4. ประสานกิจกรรมด้านการตลาดและส่งเสริมการขาย						
5. สร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย						
6. รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวใหม่ ๆ						
7. วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย						
8. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการเบื้องต้นได้						
9. อื่น ๆ						

4. ตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) /พนักงานที่ปรึกษาการนำเข้าเที่ยว / พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร / เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเข้าเที่ยว

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา

() ม.3

() ม. 6

() ปวช. สาขา.....

() ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. รับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ						
2. จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์						
3. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ						
4. สร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน						
5. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ						
6. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป						
7. พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ						
8. แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและการบริการด้านนำเข้า						
9. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ						
10. อื่น ๆ						

5. ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ /ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) /พนักงานวางแผน
นำเที่ยว /พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์

() มี () ไม่มี หรือ.....
วุฒิการศึกษา () ม.3 () ม. 6
() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....
() ปริญญาตรี สาขา.....
() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า						
2. สรรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						
3. ค้นคว้าวิจัยและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้						
4. ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด						
5. ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด						
6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า						
7. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค						
8. พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว						
9. จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา						
10. ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว						
11. บริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ						
12. วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายแบบเหมา						
13. พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม						
14. เป็นแหล่งบริการด้านสินค้าและการท่องเที่ยวแบบเหมา						
15. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว						
16. พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
17. พัฒนา /ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน						
18. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การสนับสนุนโครงการต่าง ๆ						
19. ดำเนินการ /ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบการจัดการบริหารงานต่าง ๆ						
20. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
21. เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการท่องเที่ยว						
22. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน						
23. บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน						
24. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ						
25. สร้างเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
26. จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ						
27. ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ						
28. ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด						
29. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน						
30. อื่น ๆ						

6. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา () ม.3

() ม. 6

() ปวช. สาขา..... () ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. พัฒนาดำเนินการ และประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค						
2. ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด						
3. คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า						
4.บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ						
5. สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
6. ปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด						
7. พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ						
8. พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ						
9. จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ						
10. บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ						
11. บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน						
12. จัดการและประสานงานการประชุม						
13. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ						
14. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
15. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล						
16. สรรหา และคัดเลือกพนักงาน						
17. สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						
18. อื่น ๆ						

7. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี /ผู้จัดการฝ่ายสัญญา/ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ (Credit Manager)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา

() ม.3

() ม. 6

() ปวช. สาขา.....

() ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน						
2. สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
3. ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน						
4. คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด						
5. บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า						
6. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
7. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ						
8. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล						
9. สรรหา และคัดเลือกพนักงาน						
10. สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						
11. อื่น ๆ						

8. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว /ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager)

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา

() ม.3

() ม. 6

() ปวช. สาขา.....

() ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน						
2. สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน						
3. ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						
4. สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ						
5. จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ						
6. จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ						
7. จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ						
8. จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน						
9. สร้าง คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์						
10. บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์						
11. ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์						
12. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า						
13. รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง						
14. เป็นแหล่งให้บริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา						

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
15. เป็นแหล่งให้บริการแนะนำและข้อมูลด้านการท่องเที่ยว						
16. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
17. บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน						
18. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน						
19. ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ						
20. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน						
21. อื่น ๆ						

9. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายฝ่ายท่องเที่ยว /ผู้จ้ดนำเที่ยว (Tour Manager) /หัวหน้าแผนก
บัตรโดยสาร ผู้จัดการแผนกสำรองตัว

() มี () ไม่มี หรือ.....

วุฒิการศึกษา

() ม.3

() ม. 6

() ปวช. สาขา.....

() ปวส. สาขา.....

() ปริญญาตรี สาขา.....

() อื่น ๆ.....

รายการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด						
2. พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ						
3. ตีความแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน						

รายการ	ระดับความ ต้องการ					ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
4. ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ						
5. ประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน						
6. ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยว ระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ						
7. พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม						
8. จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว						
9. ส่งเสริมสินค้าและบริการการท่องเที่ยว						
10.เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งการ ท่องเที่ยว						
11. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
12. สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม						
13. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหาร บุคคล						
14. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน						
15. ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน						
16. จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน						
17. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน						
18. จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม						
19. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์						
20. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขึ้นหัวหน้า พนักงานหรือพนักงานอาวุโส						
21. อื่น ๆ						

ภาคผนวก ข

ภาพประกอบการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาตัวชี้วัดขีดความสามารถหลักและทักษะ
วิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา

สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 12 - 15 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ การบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัด ชัดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 12 - 15 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 12 - 15 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 16 - 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ ระหว่างวันที่ 16 - 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ
ระหว่างวันที่ 16 - 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ
ระหว่างวันที่ 16 - 20 ตุลาคม 2559



สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับ
การบริหารงานบุคคลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัดทักษะวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการตามความต้องการของสถานประกอบการ
ระหว่างวันที่ 16 - 20 ตุลาคม 2559



การประชุมเพื่อสรุปผลการสัมภาษณ์ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์
เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลด้านการโรงแรมในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อศึกษาตัวชี้วัด
ขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ วันที่ 25 - 26 ตุลาคม 2559



ภาคผนวก ค

แบบประเมินทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
สาขาการโรงแรม และสาขาการท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



แบบประเมินทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการโรงแรม

คำชี้แจง: แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อประเมินทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

ดร.ปวีณกร แป้นกลัดและคณะ
โครงการวิจัยย่อย 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ – สกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ตอนที่ 2 ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการตามความต้องการ ของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา

คำชี้แจง ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนสาขารูรกีจ
โรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
และแผนกอาหาร รวมจำนวน 23 ตำแหน่งดังนี้

1. ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
2. ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
3. พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
4. พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
5. พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)
6. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
7. ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
8. ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
9. พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
10. พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
11. พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)
12. หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
13. พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
14. ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
15. พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
16. ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
17. งานขนมปัง (Baker)
18. งานเนื้อ (Butcher)
19. ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)
20. ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)
21. หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter)
22. พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender)
23. พนักงานบริการ (Waiter)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับความต้องการเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

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

1. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ/ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า (Front Office Manager)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในการทำงาน						
2. บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ						
3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ						
4. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ						
5. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
6. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
7. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
8. ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายในสถานที่ทำงาน						
9. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
10. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
11. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน						
12. จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน						
13. เตรียมการและจัดฝึกอบรม						
14. จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย						
15. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม						
16. วางแผนบริหารและจัดการประชุม						
17. รักษามาตรฐานและข้อมูลทางการเงิน						
18. วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร						
19. วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ						
20. อ่าน เขียน ภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						

2. ตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ/หัวหน้าแผนกต้อนรับ (Front Office Supervisor)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการด้านที่พัก						
2. ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการ จองห้องพัก						
3. ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์						
4. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการ บริการต่าง ๆ						
5. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล						
6. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ						
7. รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า						
8. จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน						
9. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ ทำงาน						
10. จัดการบริการลูกค้า/แขกอย่างมีคุณภาพ						
11. รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่าง ถูกต้องตามระเบียบ						
12. ดูแล ติดตาม และจัดการความสัมพันธ์และ ความหลากหลายในที่ทำงาน						
13. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้ พนักงาน						
14. ดูแล ตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ						
15. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน						
16. จัดมาตรการรักษารักษาความปลอดภัยแก่ ลูกค้าบุคคลสำคัญ						
17. ดูแลจัดการผู้มีนมา						
18. ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรม ภาคกลางคืน						
19. รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน						

3. ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ/แผนกต้อนรับ/พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Receptionist)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการด้านที่พัก						
2. รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก						
3. ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการ บริการต่าง ๆ						
4. รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบสืบค้นข้อมูล						
5. ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ						
6. จัดรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า						
7. เตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน						
8. อื่น ๆ						

4. ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์/แผนกรับโทรศัพท์/พนักงานรับโทรศัพท์/พนักงานประจำศูนย์
โทรศัพท์ (Telephone Operator)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX						
2. รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า						
3. อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก						
4. ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม						
5. ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ						

5. ตำแหน่ง พนักงานยกกระเป๋า/พนักงานขนสัมภาระ/พนักงานบริการทั่วไป (Bell Boy)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ						
2. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย						
3. ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า						

6. ตำแหน่งผู้บริหารแผนกแม่บ้าน/ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. บริหารจัดการทรัพย์สินทางกายและ สาธารณูปโภคพื้นฐาน						
2. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการ ประกอบการ						
3. จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวง งบประมาณ						
4. บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของ กฎหมาย						
5. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมี ประสิทธิภาพ						
6. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
7. ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของ พนักงาน						
8. จัดเตรียมและฝึกพนักงาน						
9. จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน						
10. ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผล การฝึกอบรม						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
11. เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์						
12. เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า						
13. อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						

7. ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกซักรีด / ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
2. บริหารจัดการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ						
3. เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ						
4. บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า						
5. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่						
6. บริหารจัดการการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
7. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างของพนักงานในที่ทำงาน						
8. จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
9. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
10. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
11. ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
12. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
13. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน						
14. จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน						
15. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน						
16. ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย						
17. ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม						
18. เข้าใจและสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์						
19. วางแผนจัดการและดำเนินการประชุม						
20. มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						
21. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้าอย่างถูกต้องตามระเบียบ						
22. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น						

8. ตำแหน่ง ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก/หัวหน้าแผนกห้องพัก/หัวหน้าแผนกแม่บ้าน/ผู้ตรวจตราห้องพัก/หัวหน้าผลิต (Floor Supervisor)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เสริมสร้างและธำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
2. จัดให้มีการบริการลูกค้า/แขกอย่างสุภาพ						
3. ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่						
4. รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ						
5. ดูแลควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน						
6. ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ						
7. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
8. ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน						
9. ดำเนินการประเมินการทำงาน of พนักงาน						
10. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน						
11. วางแผน จัดการและดำเนินการประชุม						
12. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น						

9. ตำแหน่ง พนักงานซักรีด /พนักงานตรวจรับ/พนักงานดูแลเสื้อผ้า (Laundry Attendant)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด						
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์						
3. ซักรีดผ้าเสื่อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้า						
4. อำนวยความสะดวก กรณีสิ่งของสูญหาย						

10. ตำแหน่ง พนักงานดูแลห้องพัก / ผู้ช่วยดูแลห้องพักห้องพัก/ ผู้ดูแลแผนกแม่บ้าน (Room Attendant)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า						
2. ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า						
3. อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย						
4. เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง						

11. พนักงานทำความสะอาดส่วนกลาง (Public Area Cleaner)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ให้บริการแม่บ้านแก่ลูกค้า						
2. ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป เครื่องอำนวยความสะดวก สะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ						
3. บริการให้ความช่วยเหลือในเรื่องของสูญหาย						
4. ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ใน การทำงาน						

12. ตำแหน่งผู้บริหารแผนกพ่อครัว/หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน						
2. ดูแลได้มีบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ						
3. เตรียมการและตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน						
4. จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ						
5. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า						
6. จัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย						
7. ดูแลและควบคุมความสัมพันธ์และความแตกต่างในที่ทำงาน						
8. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ						
9. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
10. จัดตารางการทำงานพนักงาน						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
11.ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
12.เตรียมและดำเนินการทำงานของพนักงาน						
13.ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย						
14.ดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม						
15.สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการ บริการและควบคุมกิจการอาหาร						
16.พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและ ประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย						
17.จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการ ด้านโภชนาการและวัฒนธรรม						
18.ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความ ต้องการของตลาด						
19.พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน						
20.จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิต อาหาร						
21.จัดการและดูแลการจัดการงานพิเศษต่างๆ						
22. ดูแลตรวจจตรารายรับและรายจ่าย						
23. ดูแลตรวจจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับธุรกิจ						
24. จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร						
25. เลือกระบบการบริการอาหาร						
26. วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู						
27.ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน						
28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						
29. ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ ซับซ้อนได้						

13. ตำแหน่ง รองพ่อครัว/พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน						
2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร						
3. ดูแลควบคุม และสิ่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร						
4. ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน						
5. เก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย						
6. วางแผน เตรียมการ และจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์						
7. จัดเตรียมซูป						
8. จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด						
9. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด						
10. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ						
11. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง						
12. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ						
13. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล						
14. จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อคโกแลตและขนมอื่นๆ						
15. จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น						
16. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน						

14. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัว/ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน						
2. จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ						
3. เก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย						
4. จัดเตรียมซูป						
5. จัดเตรียมผัก ไข่ และอาหารประเภทแป้ง						
6. จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่าง ๆ						
7. จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด						
8. จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ						
9. จัดเตรียมและทำอาหารทะเล						
10.จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนเย็น						

15. ตำแหน่ง พ่อครัวงานขนมหวาน/หัวหน้าพ่อครัว/พ่อครัวขนมปังอบ (Chef de Partie)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน						
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ						
3. จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน						
4. จัดดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ						
5. ตรวจสอบ ควบคุมและจัดการซื้อสินค้าคงคลัง และตรวจสอบรายการสินค้า						
6. ดูแลควบคุม และสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
7. รับ เก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ปลอดภัย						
8. จัดตารางการทำงานพนักงาน						
9. ดูแลการปฏิบัติงานประจำพนักงาน						
10. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
11. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
12. สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่						
13. เตรียมการและจัดวาง petits fours						
14. เตรียมการและจัดวาง น้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง						
15. เตรียมการและจัดการ ขนมเค้กอัลมอนต์						
16. เตรียมการและจัดการวางผลิตภัณฑ์ชีสค็อกเกแลต						
17. เตรียมการและจัดการวางอาหารหวาน						
18. เตรียมการและจัดวางขนมหวาน ขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก						
19. จัดเตรียม ทำเค้กและขนมปัง						
20. จัดเตรียมและผลิตสินค้าที่ทำจากยีสต์						
21. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ						

16. ตำแหน่ง ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (CommisPartry)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เตรียมการและจัดวาง petits fours						
2. เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง						
3. เตรียมการและจัดวาง ขนมเค้กอัลมอนต์						
4. เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต						
5. เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน						
6. เตรียมการและจัดวางขนมขนมหวาน ขนมเค้ก หน้าครีม (torten) และเค้ก						
7. เตรียมการทำเค้กและขนมปัง						

17. ตำแหน่ง งานขนมปัง (Baker)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดเตรียมและผลิตภัณฑ์สินค้าที่ทำจากยีสต์						
2. จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่						

18. ตำแหน่ง งานเนื้อ (Butcher)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ต่าง ๆ						
2. จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด						

19. ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ/วัสดุ/ โครงสร้างพื้นฐาน						
2. เตรียมการดูแลงบประมาณการดำเนินการ						
3. จัดการดำเนินการเงินภายในวงงบประมาณ						
4. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน						
5. รักษามาตรฐานทางการเงินและบันทึก						
6. ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน						
7. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือแผนธุรกิจ						
8. พัฒนาศาสตร์การตลาดและประสานงาน ด้านการขาย						
9. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
10. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนด ของกฎหมาย						
11. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล						
12. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
13. เตรียมการและจัดฝึกอบรม						
14. ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม						
15. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
16. วางแผนการประเมินการทำงานของพนักงาน						
17. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
18. ทำงานร่วมกันได้ดีในสภาพแวดล้อมการ บริหารทั่วไป						
19. เตรียมการ จัดทำและเสนอรายงานต่าง ๆ						
20. จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้น เอกสาร						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
21. รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์						
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						
23. พัฒนาและดูแลแนวทางการปฏิบัติงาน						

20. ตำแหน่ง ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยใน การทำงาน						
2. จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการ ประกอบอาหาร						
3. จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ/วัสดุ/ โครงสร้างพื้นฐาน						
4. เตรียมการและดูแลงบประมาณการ ดำเนินการ						
5. จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ						
6. จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจ รายการสินค้า						
7. ดูแลตรวจจตรารายรับและรายจ่าย						
8. จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน						
9. พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ ธุรกิจ						
10. พัฒนาศาสตร์การตลาดและประสานงาน ด้านการขาย						
11. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
12. จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนด ของกฎหมาย						
13. จัดดำเนินการมูมกาแพ						
14. บริการจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร						
15. ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความ หลากหลายในที่ทำงาน						
16. บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่าง มีประสิทธิภาพ						
17. จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่าง ๆ						
18. มีบทบาทนำและบริหารบุคคล						
19. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน						
20. ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน						
21. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
22. ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน						
23. วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ						
24. ดูแลตรวจตราและประเมินผลของการอบรม						
25. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
26. จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่ พนักงาน						
27. สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ซับซ้อนได้						
28. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ระดับสูง						
29. ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น						

21. ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ/หัวหน้าบริการ/หัวหน้า/กัปตันผู้ดูแลห้องอาหาร/ผู้ช่วยผู้จัดการ
ห้องอาหาร (Head Waiter)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยใน การทำงาน						
2. ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ						
3. จัดบริการอาหารแบบให้พ่อครัวไปปรุงอาหาร ที่โต๊ะแขก (Gueridon service)						
4. จัดบริการอาหารอย่างเป็นทางการเต็มรูปแบบ ในแบบ (Silver service)						
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ						
6. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม cocktail ได้						
7. ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน						
8. ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน						
9. ดูแลตรวจจตรามาตรการปฏิบัติงานในที่ทำงาน						
10. จัดตารางและมอบหมายการทำงานแก่ พนักงาน						
11. กล่าวทักทายและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ ลูกค้า						

22. ตำแหน่ง พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bar Tender)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร						
2. สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในบาร์						
3. สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์						
4. เตรียมการและเสิร์ฟเครื่องดื่ม cocktail ได้						
5. ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่าง ๆ						
6. จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่						
7. จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบตามระเบียบ						
8. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์						

23. ตำแหน่ง พนักงานบริการ/บริกร (Waiter)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร						
2. ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม						
3. ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินเมื่อมีการซื้อสินค้าและบริการ						
4. จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์						
5. ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่ที่บริการอาหาร						
6. ให้บริการอาหารในห้องพัก						



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



แบบประเมินทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ สาขาการท่องเที่ยว

คำชี้แจง: แบบประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประเมินทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้คือ

1. เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
2. เพื่อประเมินทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

ดร.ปวีณกร แป้นก๊อตและคณะ

โครงการวิจัยย่อย 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ – สกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ตอนที่ 2 ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวตามต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา

คำชี้แจง ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียนสาขาการท่องเที่ยว (Travel Services) ประกอบด้วย 2 แผนกได้แก่แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) และแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) รวมจำนวน 9 ตำแหน่งดังนี้

1. ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)
2. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)
3. หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager)
4. ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)
5. ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager)
6. ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)
7. ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager)
8. ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager)
9. ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องค่าระดับความต้องการเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

แบบสอบถามนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แสดงค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

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

1. ตำแหน่ง ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) /พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว /พนักงาน
จำหน่ายบัตรโดยสาร / เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. จัดเตรียมให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงใน การทำงาน						
2. ดำเนินการด้านการเงินภายในในวงเงินงบประมาณ						
3. พัฒนาและดำเนินแผนทางธุรกิจ						
4. จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน						
5. จัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุหรือสินค้า						
6. บริหารความเสี่ยงในสถานประกอบการ						
7. พัฒนาและจัดวางยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ						
8. เตรียมการและนำเสนอผลงาน						
9. พัฒนาคำเนินการและประเมินแผนงานการนำ เที่ยวส่วนท้องถิ่น						
10. พัฒนาบริหารและประเมินแผนงานการนำเที่ยว ส่วนท้องถิ่น						
11. จัดและประสานการประชุม						
12. ประสานกิจกรรมทางการตลาด						
13. สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
14. จัดการและริเริ่มโครงการนำเที่ยวในเชิงนวัตกรรม						
15. รักษาและแสวงหาความรู้ทางกฎหมายที่จำเป็น ต่อการประกอบธุรกิจตามกฎหมาย						
16. จัดให้มีการสนับสนุนทางวิชาชีพแก่ผู้ร่วมงานทาง ธุรกิจ						
17. สรรหาและคัดเลือกพนักงาน						
18. จัดการความหลากหลายของทีมงาน						
19. มีบทบาทนำในการให้ทิศทางแก่พนักงานและ บริหารงานบุคคล						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
20. ดำเนินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา						
21. ดำเนินงานแผนประเมินการทำงานของพนักงาน						
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						

2. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager)/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/
หัวหน้านำเที่ยว

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. พัฒนา จัดการและประเมินยุทธศาสตร์การตลาด ท้องถิ่น						
2. จัดการและดูแลตรวจสอบโครงการด้านการ ท่องเที่ยว						
3. พัฒนาและดำเนินแผนการประกอบการการ ดำเนินงาน						
4. ดำเนินงาน ควบคุมระบบและกระบวนการบริหาร จัดการ						
5. เข้าใช้ประเมินและตีความข้อมูลสินค้า						
6. ประสานงานกิจกรรมด้านการตลาด						
7. ประสานการผลิตแผ่นพับ/โปรซัวร์และอุปกรณ์ ด้านการตลาด						
8. ดำเนินงานด้านระบบการสำรองสำหรับการบริการ ต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์						
9. จัดการและรักษาระบบการทำงานทาง คอมพิวเตอร์						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
10. ออกแบบเอกสาร รายงานและแผนงานด้านคอมพิวเตอร์						
11. ดำเนินงานระบบข้อมูลอัตโนมัติ						
12. จัดการควบคุมและสั่งนำเข้าสินค้าวัสดุคงคลัง						
13. เตรียมและเสนอใบเสนอราคา						
14. จัดการและรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ						
15. สร้างและรักษาแนวทางการทำงานเป็นทีมเพื่อ งานบริการ						
16. ดูแลควบคุมการปฏิบัติ						
17. ดูแลควบคุมผลการปฏิบัติงานของพนักงาน						
18. ฝึกสอนผู้อื่นให้มีทักษะในการทำงาน						
19. จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่ พนักงาน						
20. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์						
21. ให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น						
22. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง						

3. ตำแหน่งหัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) / พนักงานนำเที่ยว
อาวุโส/พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสารอาวุโส /พนักงานที่ปรึกษานำเที่ยวอาวุโส

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลผลิตภัณฑ์และ สินค้า						
2. ใช้กฎระเบียบและกระบวนการจำหน่ายบัตร โดยสารชั้นสูง						
3. สำรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						
4. ประสานกิจกรรมด้านการตลาด และส่งเสริม การขาย						
5. สร้างป้ายโฆษณาส่งเสริมการขาย						
6. รวบรวมและแสวงหาความรู้ด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวใหม่ ๆ						
7. วางแผนและดำเนินกิจกรรมการขาย						
8. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ เบื้องต้นได้						

4. ตำแหน่งผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) /พนักงานที่ปรึกษาการนำเที่ยว /พนักงาน
จำหน่ายบัตรโดยสาร / เสมียนสำรองที่นั่ง / เสมียนจำหน่ายบัตร /ที่ปรึกษาด้านนำเที่ยว

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. รับและดำเนินการสำรองต่าง ๆ						
2. จัดการระบบการสำรองผ่านคอมพิวเตอร์						
3. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบิน ภายในประเทศ						
4. สร้างและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจาก บัตรโดยสารเครื่องบิน						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
5. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ						
6. สร้างและออกบัตรโดยสารเครื่องบินระหว่างประเทศทั่วไป						
7. พัฒนาและรับรู้ข้อมูลท้องถิ่นใหม่ ๆ						
8. แสวงหาและจัดรูปแบบผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการด้านนำเที่ยว						
9. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและคำแนะนำ						

5. ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ /ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ (Product Manager) /พนักงานวางแผนนำเที่ยว / พนักงานออกแบบผลิตภัณฑ์

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. เข้าใช้และแปลความหมายข้อมูลสินค้า						
2. สรรองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						
3. คำนวณค่าใช้จ่ายและนำผลวิจัยสินค้าการท่องเที่ยวไปใช้						
4. ประสานงานกิจกรรมทางการตลาด						
5. ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด						
6. คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์สินค้า						
7. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแนวทางการท่องเที่ยวภูมิภาค						
8. พัฒนาและติดตามกิจกรรมการท่องเที่ยว						
9. จัดเตรียมและยื่นใบเสนอราคา						
10. ริเริ่มจัดการโครงการนวัตกรรมท่องเที่ยว						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
11. บริหารจัดการความเสี่ยงของการประกอบการ						
12. วางแผนและปรับปรุงกิจกรรมการขายแบบ เหมา						
13. พัฒนาและประสานงานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรม						
14. เป็นแหล่งบริการด้านสินค้าและการท่องเที่ยว แบบเหมา						
15. เป็นแหล่งให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว						
16. พัฒนาโครงการเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการ ท่องเที่ยวในประเทศผู้รับ						
17. พัฒนา /ดูแลติดตาม งานปฏิบัติการการ ท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างยั่งยืน						
18. พัฒนา ปรับปรุง และประเมินผลแผนผู้ให้การ สนับสนุนโครงการต่าง ๆ						
19. ดำเนินการ /ดูแลตรวจสอบระบบและระเบียบ การจัดการบริหารงานต่าง ๆ						
20. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ ทำงาน						
21. เป็นผู้นำและบริหารจัดการทีมพัฒนาด้านการ ท่องเที่ยว						
22. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้มีทักษะในการทำงาน						
23. บริหารจัดการและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ ทำงาน						
24. พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ						
25. สร้างเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
26. จัดเตรียมและดูแลตรวจตรางบประมาณ						
27. ดำเนินการทางการเงินในวงงบประมาณ						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
28. ปรับปรุงและรักษาความรู้ด้านกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด						
29. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูงขั้นหัวหน้างาน						

6. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. พัฒนาดำเนินการ และประเมินแผนการท่องเที่ยวภูมิภาค						
2. ประสานงานการทำใบปลิวและวัสดุทางการตลาด						
3. คิดค้นวิธีการและริเริ่มคิดกลยุทธ์ของสินค้า						
4. บริหารจัดการและดูแลตรวจตราโครงการท่องเที่ยวต่าง ๆ						
5. สร้างเสริมและปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
6. ปรับปรุงและรักษาความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับข้อกำหนด						
7. พัฒนาและบริหารจัดการกลยุทธ์ทางธุรกิจ						
8. พัฒนาปรับปรุงและดำเนินตามแผนธุรกิจ						
9. จัดการ และควบคุมงบประมาณการประกอบการ						
10. บริหารจัดการทางการเงินในวงงบประมาณ						
11. บริหารจัดการการทำสัญญา/ข้อผูกพัน						
12. จัดการและประสานงานการประชุม						
13. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ						
14. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
15. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล						
16. สรรหา และคัดเลือกพนักงาน						
17. สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						

7. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี /ผู้จัดการฝ่ายสัญญา/ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ (Credit Manager)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. บริหารจัดการทำสัญญา/ข้อผูกพัน						
2. สร้างเสริมและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ						
3. ปรับปรุงรักษาความปลอดภัยของระบบบัญชีการเงิน						
4. คงความรู้ทางกฎหมายเพื่อดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด						
5. บริหารจัดการให้บริการอย่างมีคุณภาพแก่ลูกค้า						
6. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
7. จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ						
8. มีบทบาทที่นำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล						
9. สรรหา และคัดเลือกพนักงาน						
10. สามารถอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง						

8. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว /ผู้จัดการฝ่ายจำหน่ายบัตรโดยสาร (Ticketing Manager)

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. บริหารจัดการระบบออกใบเรียกเก็บเงินและการเก็บเงิน						
2. สามารถใช้ขั้นตอนและระเบียบเกี่ยวกับอัตราบัตรโดยสารเครื่องบิน						
3. ดำเนินการจองและประสานงานกับผู้ให้บริการ						
4. สร้างเสริมและรักษาการปฏิบัติงานเป็นทีมในการให้บริการ						
5. จัดทำและออกบัตรโดยสารเครื่องบินภายในประเทศ						
6. จัดทำและออกบัตรโดยสารส่งเสริมการขายระหว่างประเทศ						
7. จัดทำและออกบัตรโดยสารทั่วไประหว่างประเทศ						
8. จัดทำและออกบัตรโดยสารอื่น ๆ นอกเหนือจากบัตรโดยสารเครื่องบิน						
9. สร้าง คิดค้น ปรับปรุง และประเมินผลกลยุทธ์ผลิตภัณฑ์						
10. บริหารจัดการระบบการจองผ่านคอมพิวเตอร์						
11. ผลิตและจัดทำเอกสารการท่องเที่ยวโดยใช้คอมพิวเตอร์						
12. เข้าใจและแปลความหมายข้อมูลสินค้า						
13. รับการสำรองที่นั่งและดำเนินการตามขั้นตอนการสำรอง						
14. เป็นแหล่งให้บริการบริการและสินค้าการท่องเที่ยวแบบเหมา						
15. เป็นแหล่งให้บริการแนะนำและข้อมูลด้านการท่องเที่ยว						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
16. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
17. บริการจัดการการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน						
18. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน						
19. ให้การสนับสนุนด้านการดูแลตรวจสอบแก่เพื่อนร่วมงานทางธุรกิจ						
20. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงาน						

9. ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายฝ่ายท่องเที่ยว /ผู้จ้ดนำเที่ยว (Tour Manager) /หัวหน้าแผนกบัตรโดยสาร
ผู้จัดการแผนกสำรองตั๋ว

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
1. ประสานงานกิจกรรมการส่งเสริมการขายและการตลาด						
2. พัฒนาและดำเนินตามแผนประกอบการ						
3. ศึกษาแปลความหมายใบแสดงสถานะและข้อมูลการเงิน						
4. ดำเนินการใช้ระบบข้อมูลอัตโนมัติ						
5. ประเมินและวางแผนการท่องเที่ยวสำหรับชุมชน						
6. ประสานงานและดำเนินการการนำเที่ยวระยะหนึ่งวัน หรือช่วงสั้นๆ						
7. พัฒนาและประสานการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม						
8. จัดสรรทรัพยากรด้านการนำเที่ยว						

ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการโรงแรมและบริการ	ระดับความต้องการ					ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการปรับปรุง
	5	4	3	2	1	
Functional Competencies						
9. ส่งเสริมสินค้าและการบริการการท่องเที่ยว						
10.เป็นแหล่งให้คำแนะนำและข้อมูลด้านแหล่งการท่องเที่ยว						
11. จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยมั่นคงในที่ทำงาน						
12. สร้างเสริมและรักษาการบริการเป็นทีม						
13.มีบทบาทนำในการให้ทิศทางในการทำงานและบริหารบุคคล						
14.ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงาน						
15.ดูแลตรวจสอบการทำงานของพนักงาน						
16. จัดทำตารางการทำงานและมอบหมายงานแก่พนักงาน						
17. ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน						
18.จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการค้างแรม						
19. ดำเนินวิธีการเพื่อลดการลักทรัพย์						
20. อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูงขั้นหัวหน้าพนักงานหรือพนักงานอาวุโส						
21. อื่น ๆ						

10. ตำแหน่ง

[illegible]

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มย่อย และภาพประกอบ
การประชุมกลุ่มย่อย “การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา
จังหวัดกระบี่และพังงา”

รายชื่อผู้บริหาร และครู ประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพ
ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายวณิชย์	อ่วมศรี	รองเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	
2.	นายศิวกรณ	เอ่งฉ้วน	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
3.	นายพิณ	นิลบรร	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
4.	นางสุภาพร	สุขเมฆ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
5.	นางสาวกมลเนตร	ยอดระบำ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
6.	นายพงษ์ศักดิ์	ลิ้มเครือยาน	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
7.	นางวิภาดา	เพชรซีก	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
8.	นางสาวณิชาภา	ประดิษฐสาร	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
9.	นางสาวอัชชีษา	เขมะชัยเวช	ครู	วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
10.	นายสุเทพ	ยงยุทธ์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
11.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
12.	นางสาวรุ่งฉัตร	บุญถ้วน	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
13.	นางสาวณัฐรินทร์	พรหมรักษ์	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
14.	นางสาวพรพิมรดา	จารุกิตต์กุล	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
15.	นางสาวขวัญชนก	พีชผล	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
16.	นายสกุลศักดิ์	มิตรวงศ์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
17.	นายจิรเดช	ส่องแสง	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
18.	นางนริศรา	สงวนคำ	ครู	วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
19.	นายฉัตรชัย	จำงมีศิลป์	ครู	วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
20.	นายจรูญ	ชูสังข์	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
21.	นายประสิทธิ์	ยวดยาน	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
22.	นางสาวอรรณ	เพชรเล็ก	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
23.	นางสาวกาญจนา	โอบทอง	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
24.	นางสาวพัชรี	อ่อนทอง	ครู	วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
25.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรก	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
26.	นายไธฮัน	กองสิน	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
27.	นายศิริพงษ์	ประสมกิจ	ครู	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
28.	นายปริญญ	นฤมิตรบรรกุล	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
29.	นางปวีณา	ลีลาประศาสน์	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
30.	นางสาววรรณิศา	บุตรหลัง	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
31.	นางสาวลัดดาวรรณ	ขันแก้ว	ครู	วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่
32.	นายกษิณธุ์	คำศรี	ผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
33.	นางสาวสุวรรณา	จงใจ	ครู	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม

34.	นางสาวมนต์จันทร์	ตี่กุล	ครู	วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
35.	นางสาวประทีน	เลื่อนจำรูญ	ครู	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
36.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
37.	นางรุ่งทิพา	สลาตัน	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
38.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิง	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิษฐ์
39.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรพอม	รองผู้อำนวยการ	วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว

รายชื่อสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว
ประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายสุคนธ์	หนูช่วย	นายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.กระบี่
2.	นางรัชนี	ขาวขำ	เลขานายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.กระบี่
3.	นายพิสิษฐ์	เส็งกิ่ง	นายกสมาคมมัคคุเทศก์	จ.พังงา
4.	นางสาวจุฬารณ	จิตโสภา	ตัวแทนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	จ.พังงา
5.	นางทิวา	ร่มรื่น	ผู้สื่อข่าว	ผู้สื่อข่าวอิสระ
6.	นางสาวระเบียบ	อัคระรัง	มัคคุเทศก์ บริษัทอ่าวนางทราเวล แอนด์ ทัวร์	
7.	นางสาวมพิศรา	วาจิตี	ผู้จัดการ	Orange Citty
8.	นายเอกชัย	ลูกหยี	พนักงานขาย ภูผาทัวร์ แอนด์ ทราเวล	
9.	นางอามิน	กะหม๊ะ	รีเซพชั่น Ao -nang Grand Inn	
10.	นางโลมณูรี	ก้อนพันธ์	พนักงานขาย	อ่าวนางจีอาร์ทัวร์
11.	นางสาววรรณ	ชัยเพชร	พนักงานขายพนักงานขาย Ao -nang winner Travel	
12.	นางสาวยุวันดา	มาลาวยันตร์	พนักงานขาย Memory flace & Tour	
13.	นางสาวอัญชนา	ชูอักษร	พนักงานฝ่ายขายและบัญชี	บ้านนัสรีน
14.	นางสาวสิริยา	ย่านขาว	พนักงานฝ่ายบัญชี	โชคธาราทัวร์
15.	นางสาวสุภาวดี	คารากัย	พนักงานออฟฟิต	Ruk Krabi Tour
16.	นางสาวกิตาร์	สาชัย	พนักงานขาย	บริษัท gr รุ่งตะวัน
17.	นางสาวชลเชิล	มะหลี	พนักงานต้อนรับ	บริษัทไอซ์ทราเวล
18.	นางสาวภทชีญา	แดงแก้ว	รีเซพชั่น Phuket Trickeyr Museum	
19.	นางสาวสุนันทา	ศิริพรประสิทธิ์	ผู้จัดการ	Phuket Blue Travel
20.	นางสาวสนิย์	ย่องบุตร	ผู้จัดการ อารีย์ซีฟูด แอนด์ บ่อทอซีแคนู	
21.	นายไกรศักดิ์	แอทดินน	ผู้ช่วยผู้จัดการ 7 HEAVEN WATER PAEK	
22.	นางกาญจนา	เสตรักษ์	พนักงานขาย	Krabi Creation
23.	นางสาวกิตติฐา	สายดำ	พนักงานขาย Krabi Freedom Travel and Tour	

รายชื่อสถานประกอบการด้านการโรงแรม
ประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

1.	นายดิเรก	ปรางแก้ว	กรรมการสมาคม สมาคม	โรงแรมจังหวัดกระบี่
2.	นางสาวโสภิตา	จายพรหม	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมอ่าวนางคลิฟฟ์บีช รีสอร์ท
3.	นางสาวไลลา	พหรมสี	HR Supervisor	โรงแรมฮอติเคย์อินท์ รีสอร์ท กระบี่
4.	นายมงคล	โทวาท	HR & Development	โรงแรมดุสิตธานีกระบี่บีช รีสอร์ท
5.	นางสาวชนันภรณ์	เหลื่องโย	Training Supervisor	โรงแรมดุสิตธานีกระบี่บีช รีสอร์ท
6.	นายณรงค์ชัย	อุทานัง	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมดิวนาพลาซ่า อ่าวนาง
7.	นางสาวคนันสนันท์	ทองมา	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอบรม	โรงแรมกระบี่รีสอร์ท
8.	นายพันธ์ศักดิ์	เลี้ยวฟุง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น
9.	นางสาวพรสวรรค์	. บุขรา	Human Re sourcos Manager	โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น
10.	นางสาวปิยนุช	เกาะกลาง	ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	โรงแรมกระบี่ฟร้อน เบย์ รีสอร์ท
11.	นางสาวนัฏฐา	กสิคุณ	รองผู้บริหาร	โรงแรมลันตาพาววิลเลี่ยนรีสอร์ท
12.	นางสาวสุวารี	หัสณีย์	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมภูธาราลันตารีสอร์ท
13.	นางสาวปริญญกร	นพพิสกุล	Hr Office	โรงแรมอัญญา วิฑัฒนแขก บีช
14.	นางสาวสุชาวดี	วงรักษา	GSA	โรงแรมบีชเทอเรส
15.	นางสาวสุภัทราวดี	กัมบัวทอง	รีเซฟชั่น	โรงแรมไทยโฮเต็ลกระบี่
16.	นางอามิน	กะหม๊ะ	รีเซฟชั่น	Ao -nang Grand Inn
17.	นายภัคธร	ศิลป์สวัสดิ์	ผู้จัดการทั่วไป	โรงแรมบ่อแสนวิลล่า แอนด์ สปา
18.	นางสาวณัฐญา	แก้วสุขใส	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมเวียงทองกระบี่
19.	นางสาวนัฏสิมา	เหวดี	พนักงานแคชเชียร์	โรงแรมกระบี่ไทยวิลเลจ รีสอร์ท
20.	นางสาวอัญชนา	. ชูอักษร	พนักงานฝ่ายขายและ บัญชี	บ้านนัสรีน
21.	นางสาวอชิชา	อาปลอด	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมRC guest house
22.	นางสาวจิรนนท์	แสงสุวรรณ	พนักงานต้อนรับ	โรงแรมเดอะกรีนเนอรี
23.	นางสาวธิดิกานต์	บุญสนิท	รีเซฟชั่น	โรงแรมกระบี่ริเวอร์วิว
24.	นางสาวสุเพลินทิพย์	ศรีอ่อน	ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้า	โรงแรมกระบี่ลาพลาญารีสอร์ท

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

ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาพประกอบการประชุมกลุ่มย่อย การศึกษาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 9 พฤศจิกายน 2559 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่



ภาคผนวก จ

แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการใน
จังหวัดกระบี่และพังงา สำหรับผู้บริหาร ครู ผู้เรียนและศิษย์เก่า



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารและครู

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามสำหรับผู้บริหารและครูด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
2. ด้านการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ที่เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลปัจจุบันของสถานศึกษามากที่สุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

คณะผู้วิจัย

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิทยาลัย

ตำแหน่ง () ผู้อำนวยการ

() รองผู้อำนวยการ ฝ่าย.....

() หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ งาน.....

() ครู สาขา/วิชาที่สอน.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพร้อม		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
ด้านวิชาการ				
1	ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง			
2	หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชาโครงสร้างรายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ			
3	มีการใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการเรียนการสอน			
4	มีการนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ			
5	การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น			
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ				
1	มีแหล่งฝึกงานภายในประเทศรับนักเรียน นักศึกษา เข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน			
2	สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความเหมาะสม			
3	มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง			

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพร้อม		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ (ต่อ)				
4	ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และ มีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา			
5	สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน			
6	สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ให้ได้สมรรถนะวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน			
7	มีผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพจากสถานประกอบการ/ภูมิปัญญาท้องถิ่นเฉพาะสาขาที่เปิดสอนมาช่วยสอนในสถานศึกษา			
8	มีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน			
ด้านผู้เรียน				
1	มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน			
2	มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง			
3	มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
4	มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน			
5	การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์			
6	การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1. ด้านวิชาการ

.....

.....

2. ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ

.....

.....

3. ด้านผู้เรียน

.....

.....



เครือข่ายองค์กรบริหารงานวิจัยแห่งชาติ (คอบช.)



แบบสอบถามสำหรับผู้เรียนและศิษย์เก่า

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการสอบถามผู้เรียน และศิษย์เก่าด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลวิเคราะห์ในการจัดทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
2. ด้านการท่องเที่ยวและบริการ หมายถึง การจัดการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี ที่เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาการท่องเที่ยวและสาขาวิชาการโรงแรมของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
3. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลปัจจุบันของสถานศึกษามากที่สุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำเสนอแนวการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาต่อไป

คณะผู้วิจัย

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับผู้เรียน

วิทยาลัย.....

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

() ปวส. ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา.....

() ปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชา.....

สำหรับศิษย์เก่า

1. สำเร็จการศึกษา

ระดับชั้น () ปวช. จากวิทยาลัย.....

() ปวส. จากวิทยาลัย.....

() ปริญญาตรี จากวิทยาลัย.....

2. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา

() สาขาวิชาการโรงแรม () สาขาวิชาการท่องเที่ยว

3. สถานที่ทำงานในปัจจุบัน

.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อความพร้อมในการจัดการศึกษาด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพร้อม		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
ด้านวิชาการ				
1	ครูได้รับการพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอน ปีละไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง			
2	หลักสูตรรายวิชามีคำอธิบายรายวิชาโครงสร้าง รายวิชา/หน่วยการเรียนรู้/แผนการจัดการเรียนรู้ ตาม หลักสูตรฐานสมรรถนะ			
3	มีแผนงาน/กิจกรรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สถานศึกษา			
4	ครูมีการวัดผลประเมินผลตามสภาพจริง			
5	ครูประจำสาขาวิชามีการจัดการเรียนการสอนโดยการ จัดทำแผนการเรียนรู้ตามหลักสูตรฐานสมรรถนะ			
6	ครูได้รับการฝึกฝน/ฝึกทักษะวิชาชีพในสถานประกอบการ			

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพร้อม		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
ด้านวิชาการ (ต่อ)				
7	มีการนิเทศกำกับติดตามการจัดการเรียนการสอน อย่างเป็นระบบ			
8	มีการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร (ประชาพิจารณ์) โดยผู้เชี่ยวชาญสาขาต่าง ๆ			
9	มีการศึกษาความต้องการในการพัฒนาหลักสูตร ที่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น			
10	ครูภาษาอังกฤษได้รับการพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่สอน			
11	การสร้าง/ใช้สื่อเทคโนโลยี (ICT) สำหรับการจัดการ เรียนการสอน			
12	มีการจัดทำแผนพัฒนาบริหารงานวิชาการที่มีคุณภาพ ชัดเจน			
13	สัดส่วนของอาจารย์ต่อนักเรียนประจำสาขาวิชา 1:20			
14	การประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้าน การท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่ สูงขึ้น			
15	มีการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบ			
16	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร			
17	ครูผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นครูประจำหลักสูตรและมี จำนวนอย่าง 5 คน			
18	การประเมินผลการใช้หลักสูตร			
19	อาจารย์ประจำหลักสูตรมีคุณวุฒิและคุณสมบัติตาม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร			

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพร้อม		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ				
1	สถานประกอบการที่ MOU มีมาตรฐานตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับลักษณะขอสถานประกอบการที่จะเข้าร่วมจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ พ.ศ.2558			
2	สถานประกอบการที่เข้าร่วมการจัดการศึกษามีความพร้อม กับสาขาที่เปิดสอน			
3	มีแหล่งฝึกงานในประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน			
4	จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพในสถานประกอบการ ช่วยสอน/ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์จริง			
5	ใช้สถานประกอบการเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์อาชีพให้กับครูผู้สอนของสถานศึกษา			
6	มีการวางแผนการจัดการเรียนการสอนและแผนการฝึกอาชีพร่วมกับสถานประกอบการ			
7	สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ให้ได้สมรรถนะวิชาชีพและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน			
8	สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการกำหนดปรับปรุงหลักสูตรรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตร			
9	ครูฝึกในสถานประกอบการ มีคุณสมบัติครบ และมีประสบการณ์ในการฝึกงานของนักเรียน นักศึกษา			
10	จำนวนผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพจากสถานประกอบการ/ภูมิปัญญาท้องถิ่นเฉพาะสาขาที่เปิดสอนมาช่วยสอนในสถานศึกษา			

ที่	ประเด็นพิจารณา	ระดับความพร้อม		
		มาก (3)	ปานกลาง (2)	ไม่พร้อม (1)
ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ (ต่อ)				
11	มีสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และหรือองค์กรวิชาชีพร่วมพัฒนาหลักสูตร			
12	มีแผนการสร้างความเข้าใจระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการชัดเจน			
13	มีแผนการเรียน แผนการฝึกอาชีพและแผนการนิเทศติดตามประเมินผลร่วมกันระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการตลอดหลักสูตร			
14	สถานประกอบการจ่ายค่าตอบแทน/สวัสดิการแก่นักเรียน นักศึกษาที่ฝึกงาน			
15	มีแผนการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีและด้านภาษาต่างประเทศที่สอดคล้องตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0			
16	มีแหล่งฝึกงานในต่างประเทศรับนักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน			
ด้านผู้เรียน				
1	มีแหล่งป้อนผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาในสาขาวิชาที่เปิดสอน			
2	มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลแก่ผู้สนใจเข้าศึกษาอย่างน้อย 3 ช่องทาง			
3	มีการศึกษาความต้องการของผู้สนใจเข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาที่เปิดสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการ			
4	มีการศึกษาปัญหาของผู้เรียน			
5	การประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อผู้เรียนด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์			
6	การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้านทักษะวิชาชีพ			

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1. ด้านวิชาการ

.....
.....

2. ด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ

.....
.....

3. ด้านผู้เรียน

.....
.....

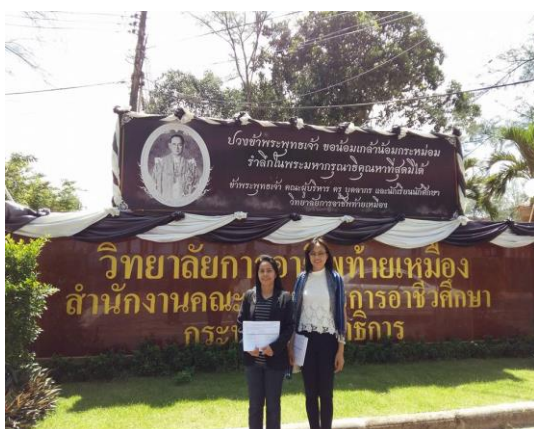
ภาคผนวก ฉ

ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเปิดสอนสาขาการโรงแรม
และสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา



ภาพประกอบการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักและทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการของสถานศึกษาอาชีวศึกษาเปิดสอนสาขาการโรงแรม
และสาขาการจัดการธุรกิจท่องเที่ยว ในจังหวัดกระบี่และพังงา



ภาคผนวก ข
ภาพประกอบการประชุมแผนงานวิจัย เพื่อสรุปผล
และวางแผนการดำเนินงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

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



ภาคผนวก ซ

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมการนำผลการวิจัยไปใช้
ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์

รายชื่อผู้ร่วมประชุมการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล ระดับระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยว
ในโครงการวิทยาลัยเทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์
วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560
ณ สำนักงานพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

1.	นายเชมทัต	สุคนธ์สิงห์	สมาชิกสภาปฏิรูปแห่งชาติ ด้านการศึกษา
2.	รศ.ดร.สมชาย	จันทร์ชานา	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3.	นายพงษ์เดช	ศรีวัชรประดิษฐ์	รองประธานกรรมการบริหารสถาบันเสริมสร้าง ขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
4.	นายรุ่งโรจน์	สีเหลืองสวัสดิ์	โรงแรมหัวหิน แกรนด์ แอนด์ พลาซ่า นายกสมาคมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
5.	คุณอรรถการ	ตฤณารังสี	ตัวแทนสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย
6.	นายพิสิฐ	ลิ้มลือชา	นายกสมาคมผู้ผลิตอาหารสำเร็จรูป
7.	นางพจมาน	ภาชะวัธน	ตัวแทนสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
8.	น.ส.โสภิตา	ลิ้มวัฒนาพันธ์	ศึกษานิเทศสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
9.	นางกัญญาณินทร์	บุรพชนก	ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงแรมเจดับบลิว เมอริออต
10.	นางวัลภา	อยู่ทอง	หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
11.	นายเรืองแสง	ห้ำสกุล	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
12.	นายนิติ	นาชิต	ผู้อำนวยการวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (ลาดขวาง)
13.	นางสาววิภาดา	ตระกูลโต	สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
14.	นายโชคอนันต์	รักษากักดี	สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
15.	ผศ.รท (หญิง) ดร.เกดศิริ เจริญวิศาล		มหาวิทยาลัยศิลปากร
16.	นางสาวณัฐริณีย์	พรหมรักษ์	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
17.	นายณัฐวุฒิ	เพชรประสม	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
18.	นางสาวพริมรดา	จารุกิตต์กุล	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
19.	นางสาวอัจฉรา	รัตน์า	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
20.	นางสาวตรุณี	. ณ รังสี	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
21.	นางสาวประทีน	เลียนจำบุญ	วิทยาลัยเทคนิคพังงา
22.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

- | | | |
|----------------------|----------|-----------------------------|
| 23. นางรุ่งทิพา | สลากัน | วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ |
| 24. นางสาวสิริลักษณ์ | ศรีธิง | วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิษฐ์ |
| 25. นางสาวพัชรินทร์ | อักษรอม | วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว |
| 26. นายเทอดศักดิ์ | นิสังาศ | วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม |
| 27. นางปทุมมาศ | รักษวงศ์ | วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม |

ภาพประกอบ คณะผู้วิจัย เข้าผู้ร่วมประชุม โดยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัย
เทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์
วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560
ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบ คณะผู้วิจัย เข้าร่วมประชุม โดยนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรโมดูล
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาเทคโนโลยีการท่องเที่ยวในโครงการวิทยาลัย

เทคโนโลยีฐานวิทยาศาสตร์

วันที่ 7 - 11 สิงหาคม 2560

ณ สำนักพัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอาชีวศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาคผนวก ณ

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมแนวทางการ
การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา

**รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา**

วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา

- | | | | |
|-----|--|--------------|--|
| 1. | ดร.ปัทมาวดี | โพชนกุล | รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงมนุษยศาสตร์
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย |
| 2. | ผศ.สุภาวดี | โพธิยะราช | รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย |
| 3. | นางศรีวิการ์ | เมฆวัชชัยกุล | ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ฝ่ายการ
ต่างประเทศ) |
| 4. | นางเจตฤดี | ชินเวโรจน์ | ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา |
| 5. | นายพิสิษฐ์ | เส็งกิ่ง | นายกสมาคมมัคคุเทศก์ จ.พังงา |
| 6. | นางกัญญ์ชีสา | สุจิตรกุล | ผู้อำนวยการการท่องเที่ยวและกีฬา จ.พังงา |
| 7. | นายอโนทัย | งานดี | นายกสมาคมผู้สื่อข่าว จ.พังงา |
| 8. | นายพลเอก | มายะการ | กรรมการผู้จัดการโรงแรมเอราวัณพังงา |
| 9. | นางสาวกัญญารักษ์ | บุญแก้ว | มูลนิธิ ซิลเดรนส์ เวิลด์ อเคเดมี่ ฟาวเดชั่น |
| 10. | Mr.Carl Philipp Berno Graf Von
Hardenberg | | เจ้าของโรงแรมธัญญปุระ จ.ภูเก็ต |
| 11. | น.ส.นารีรัตน์ | อ่องพุ | ผู้อำนวยการโรงเรียนยาววิทย์ จ.พังงา |
| 12. | Miss Elena | Holski | ฝ่ายการตลาด โรงแรมธัญญปุระ จ.ภูเก็ต |
| 13. | Miss Audroy | | โรงแรมธัญญปุระ จ.ภูเก็ต |
| 14. | นายภักธร | ศิลป์สวัสดิ์ | ผู้จัดการทั่วไป โรงแรมบ่อแสนวิลล่า แอนด์ สปา |
| 15. | นายพันธ์ศักดิ์ | เลียวฟง | ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น คลับ |
| 16. | นางสาวพรสวรรค์ | บุรพชน | Human Re sourcos Manager
โรงแรมเจดับบิว แมริออท วาเคชั่น คลับ |
| 17. | นางสาวสุเพลินทิพย์ | ศรีอ่อน | ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้าโรงแรมกระบี่
ลาพลาญ่ารีสอร์ท |
| 18. | นางสาวมณฑา | เสนคุ้ม | รีเซพชั่น The leaf Ocean Side by katithaini |
| 19. | นางวรรณพร | พิลละไสย | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล
เดอะแซนด์ เขาหลัก บาย กะตะธานี |
| 20. | นายสุทิน | ทองพลัม | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ |
| 21. | นางสุภาพร | สุขเมฆ | ครู วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ |

22.	นายพงษ์ศักดิ์	ลิ่มเครือยาน	ครู วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
23.	นางวิภาดา	เพชรซีก	ครู วิทยาลัยเทคนิคกระบี่
24.	นายสุเทพ	. ยงยุทธ์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคพังงา
25.	นางสาวประทีน	เลียนจำรูญ	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
26.	นางสาวณัฐรีนัย	พรหมรักษ์	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
27.	นางกาญจนา	ตันทราวัฒน์พันธ์	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
28.	นายอภิสิทธิ์	หวังสป	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
29.	นางสาวธิดารัตน์	วงศ์สุวรรณ	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
30.	นางสาวพริมรดา	จารุกิตต์กุล	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
31.	นางสาวขวัญชนก	พีชผล	ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา
32.	นายณัฐพงษ์	นิจกิจ	ครู วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
33.	นางสาวสุภาพร	ดอกประทุม	ครู วิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง
34.	นายสมพงศ์	พลับทอง	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
35.	นางสาวธราพรรณ	เก่งคำ	ครู วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
36.	นางยุพิน	ยี่สุน	ครู วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า
37.	นายประสิทธิ์	ยวดยาน	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
38.	นางสาวอรรพรรณ	เพชรเล็ก	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
39.	นางสาวกานดา	โอบทอง	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
40.	นางสาวพัชรี	อ่อนทอง	ครู วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก
41.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรก	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
42.	นายศิริพงษ์	ประสมกิจ	ครู วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
43.	นางพรทิพย์	เจริญสุข	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
44.	นางสุวรรณา	จงใจ	ครู วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
45.	นางสาวมนต์จันทร์	ดีกุล	ครู วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม
46.	นางเมธาวี	วงศ์ไวจรณ์	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต
47.	นางจริยา	เอียบสกุล	ครู วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต
48.	นายเรืองแสง	ห้าสกุล	ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
49.	นางสาวพัชรินทร์	อักษรผอม	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว
50.	นางสมพิศ	โยมา	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช
51.	นางประทุมมาศ	รักวงษ์	ครู วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
52.	นางปวีณกร	แป้นกลัด	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
53.	นางรุ่งทิวา	สลากัน	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
54.	นางสาวสิริลักษณ์	ศรีธิรง	รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์

ภาพประกอบการประชุมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา



ภาพประกอบการประชุมแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถหลัก
และทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา
วันที่ 19 สิงหาคม 2560 ณ วิทยาลัยเทคนิคพังงา จังหวัดพังงา



ภาคผนวก ญ

ภาพประกอบการประชุมคณะกรรมการด้านหลักสูตรอาชีวศึกษาและ
มาตรฐานคุณภาพอาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิต
สายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว

ภาพประกอบการประชุมคณะอนุกรรมการด้านหลักสูตรอาชีวศึกษาและมาตรฐานคุณภาพ
อาชีวศึกษา เพื่อพิจารณาหลักสูตรปริญญาตรีเทคโนโลยีบัณฑิต สายปฏิบัติการ สาขาวิชาการ
โรงแรมและสาขาวิชาการท่องเที่ยว
วันที่ 21 สิงหาคม 2560
ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม และภาพประกอบการประชุมนำเสนอสรุปผลการวิจัย
โครงการ “การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
และบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา
ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”

วันที่ 4 กันยายน 2560

ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

1.	ศ.นพ.สุทธิพันธ์	จิตพิมลมาศ	ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
2.	นายวณิชย์	อ่วมศรี	รองเลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
3.	รศ.ดร.ปัทมาวดี	โพชนกุล	รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
4.	ผศ.สุภาวดี	โพธิยะราช	รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
5.	นางศรีวิการ์	เมฆธวัชชัยกุล	ผู้ทรงคุณวุฒิ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย อดีตรองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ฝ่ายการ ต่างประเทศ)
6.	ดร.เบญจวรรณ	สร้างนิทร	อดีตเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
7.	ดร.อดิษฐ์	ชัยรัตนานนท์	รองประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
8.	ผศ.ดร.ดวงพร	อ่อนหวาน	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชา
9.	อาจารย์กาญจนา	สมมิตร	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชา
10.	ดร.สุพัตรา	พรหมพิชัย	ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย
11.	อาจารย์สมเดช	วงศ์ชัยพาณิชย์	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชา
12.	ดร.สวิษฐา	ศุภอุดมฤกษ์ตรีรัตน์	นักวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ภาควิชา
13.	ผศ.ดร.อรรธิกา	พังงา	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
14.	ผศ.ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
15.	คุณเวณิ	ตั้งสินมั่นคง	สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
16.	คุณสุทธิศักดิ์	นิลรอด	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
17.	คุณวรรณภา	แตกปัญญา	สำนักประสานงานโครงการวิจัยอุตสาหกรรม ท่องเที่ยวและบริการ
18.	นางเจตฤดี	ชินเวโรจน์	ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
19.	นางสุพิศ	ยางาม	ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
20.	นายเรืองแสง	ห้ำสกุล	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี
21.	นายอริยะ	สุวรรณปากแพรง	ผู้อำนวยการวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่
22.	นายไพฑูรย์	ตัมพานนท์	ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรธานี

- | | | |
|----------------------|------------|--|
| 23. นางสาวประทีน | เลียนจำริญ | ครู วิทยาลัยเทคนิคพังงา |
| 24. นางปวีณกร | แป้นกลัด | ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ |
| 25. นางรุ่งทิพา | สลากัน | ครู วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ |
| 26. นางสาวสิริลักษณ์ | ศรีธิง | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุดรดิษฐ์ |
| 27. นางสาวพัชรินทร์ | อักษรพอม | รองผู้อำนวยการ วิทยาลัยการอาชีพบ้านแพ้ว |

ภาพประกอบการประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
 “การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
 เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”
 วันที่ 4 กันยายน 2560
 ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



ภาพประกอบการประชุม นำเสนอสรุปผลการวิจัยโครงการ
“การเพิ่มขีดความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ
เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา”
วันที่ 4 กันยายน 2560
ณ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา



สัญญาเลขที่ RDG5950122

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

โครงการวิจัยย่อยที่ 3 การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ
ในระดับอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา
The Professional Skill Development of Staffs in Tourism and
Services in Vocational Education in Krabi and Phang-nga
Provinces

Output		ในกรณีล่าช้า (ผลสำเร็จไม่ถึง 100%) ให้ท่าน ระบุสาเหตุและการแก้ไขที่ท่านดำเนินการ
กิจกรรมในข้อเสนอโครงการ/ หรือ จากการปรับแผน	ผลสำเร็จ (%)	
1. ได้ตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของ บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและ บริการ ตามกรอบ MRA	100%	
2. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบ MRA	100%	
3. ได้หลักสูตรการพัฒนาทักษะทาง วิชาชีพของบุคลากรด้านการ ท่องเที่ยวและบริการของ สถานศึกษาอาชีวศึกษา	100%	
4. ได้แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและ บริการตามกรอบ MRA และความ พร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษา	100%	
5. สรุปผลและเขียนรายงานวิจัย	100%	

ลงนาม



(หัวหน้าโครงการวิจัยผู้รับทุน)

วันที่ 28 ธันวาคม 2561

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการ :

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ดร.ปวีณกร แป้นกลัด
 - ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Paveenkorn Panklad, Ph.D.
 2. ตำแหน่งปัจจุบัน ครูชำนาญการพิเศษ
 3. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่
 - 167 ถนนพระปกเกล้า ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง.
 - จังหวัดเชียงใหม่ 50200
 - หมายเลขโทรศัพท์ 053-221493, 053-416203 หรือ 081-1119006
 - หมายเลขโทรสาร 053-217310
 - Email: panklad@hotmail.com
 4. ประวัติการศึกษา
 - 2557 ปร.ด.(บริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา)
 - แขนงวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร
 - มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 - 2544 ศษ.ม. (วิจัยและสถิติการศึกษา) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 - (เกียรตินิยมผลการเรียนยอดเยี่ยม 4.00)
 - 2547 ทล.บ. (เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ)
 - มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 - 2529 วท.บ. (สถิติ) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
 - วิจัยและสถิติการศึกษา
 - คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
 - วิจัยและการพัฒนาหลักสูตร
 6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
 - 6.1 หัวหน้าโครงการวิจัย : -
 - 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำเสร็จแล้ว
 - 1) ปวีณกร แป้นกลัด และอื่น ๆ. การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาหลักสูตร
- ฝึกอบรมครูวิชาชีพแบบฐานสมรรถนะ. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
- แห่งชาติ ครั้งที่ 29. (24-25 ตุลาคม 2556) : SS282-SS290.
- 2) ปวีณกร แป้นกลัด.การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้โดยบูรณาการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่, 2553.
 - 3) ปวีณกร แป้นกลัด.การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการออกแบบและจัดทำสื่อด้วยโปรแกรม Adobe Captivate ของครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่, 2554.

7. การนำเสนอผลงานระดับนานาชาติ

1) Paveenkorn, P. and others. **A synthesis of the Competency Based Training Model for Vocational Teachers.** 2014 Annual Conference on Children, Women, and Social Studies, Korea. (9-11 Jan. 2014) : 881-820.

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ดร.รุ่งทิwa สลากัน
- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Rungtiwa Salakan, Ph.D.
2. ตำแหน่งปัจจุบัน ครูชำนาญการพิเศษ
- สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
3. หน่วยงานและสถานที่ติดต่อ วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์
- 426 ถนนเทศบาล1 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
- จังหวัดสุรินทร์
- หมายเลขโทรศัพท์ 044-511191 หรือ 081-7019951
- หมายเลขโทรสาร 044-512697
- Email: Rung.aod@gmail.com
4. ประวัติการศึกษา
- 2557
- ปร.ด.(บริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา)
- แขนงวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร)
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- 2550
- บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 2539
- กศ.บ. (ธุรกิจศึกษา - การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
- วิจัยและพัฒนาหลักสูตร
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- 6.1 หัวหน้าโครงการวิจัย : -
- 6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำเสร็จแล้ว
- 1) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่องการวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT ANALYSIS)
- เพื่อเสริมสมรรถนะการเขียนแผนธุรกิจ สำหรับครูวิทยาลัยอาชีวศึกษาสุรินทร์ (2553)
- 2) รุ่งทิwa สลากัน และอื่น ๆ. การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมครู
- เพื่อสร้างชุดการสอนโดยเน้นกระบวนการวิจัยการเรียนรู้แบบ 4 MAT. การประชุม
- วิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 29 (24-25 ตุลาคม 2556) :
- SS721-SS728.

7. การนำเสนอผลงานระดับนานาชาติ

Rungtiwa, S. and others. **A Synthesis of the Model of a Training Program to Construct the Instructional Package Based-on 4 MAT Cycle of Learning.** 2014 Annual Conference on Children, Women, and Social Studies. (9-11 Jan. 2014) : 912-920.

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผศ.รท. (หญิง) ดร.เกดศิริ เจริญวิศาล
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Kaedsiri Jaroenwisan, Ph.D.
2. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์
มหาวิทยาลัยศิลปากร
3. หน่วยงานและสถานที่อยู่ คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาธุรกิจการโรงแรม
มหาวิทยาลัยศิลปากร
1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120
หมายเลขโทรศัพท์ 081-8987736
หมายเลขโทรสาร -
e-mail keadsiri.j@gmail.com
4. ประวัติการศึกษา
2552 Ph.D พัฒนาการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่

2535 เทคโนโลยีชีวภาพ
Nation University San Diego, USA
2530 วศ.บ. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ
- Tourism Management,
- Business Mangement
- Entrepreneurship-Innovation, MICE and Event Management
6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ
6.1 หัวหน้าโครงการวิจัย : -

6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและทำเสร็จแล้ว

1) เกิดศิริ เจริญวิศาล. การตลาดอินเทอร์เน็ต : ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการยอมรับนวัตกรรมทางการตลาดของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ”, สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2552.

2) เกิดศิริ เจริญวิศาล และคณะ. แผนการตลาดและสำรวจตลาด กิจกรรมสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ SMEs ในพื้นที่ภาคใต้ ภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง”, สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์., 2553.

3) ยุภาวดี สมบูรณ์กุล, เกิดศิริ เจริญวิศาลและคณะ. การศึกษาเบื้องต้นเพื่อพัฒนาโจทย์วิจัย เรื่อง “ระบบการจัดการชายแดน” กรณีศึกษารัฐกิจท่องเที่ยว”, สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ,มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554.

4) เกิดศิริ เจริญวิศาล และคณะ. การศึกษากระบวนการสร้างรายได้และโอกาสในการมีงานทำของชุมชนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้และ 4 อำเภอจังหวัดสงขลา ภายใต้โครงการเสริมสร้างความเข้มแข็งและการมีส่วนร่วมในภาคใต้ของประเทศไทย”, สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554.

5) เกิดศิริ เจริญวิศาล และคณะ. รูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบโฮมสเตย์ ชุมชนต้นแบบเกาะยอ สำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม IMT-GT”, สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2554.

6) Kaedsiri, C. & et al., (2009). “Study of Venue Marketing Mix for MICE Industry in Thailand”, Songkla : Faculty of Management Science, Prince of Songkla University. 2009.

7. การนำเสนอผลงานระดับนานาชาติ

1) Keadsiri, J. (2010). A Study of Venue Markering Mix for MICE Industry in Thailand. Chinese Business Review Volume 9, Number 10, October 2010, 41-50. David Publishing Company. www.davidpublishing.com

2) Kiadsiri, J. Oraphan, C., and HamzahAbd. R. (2012). "Human Resourse Management ractices and Competitive Advantagein Rubber Indusy at Thailand".Journal of Business and Management Studies.Volume 1, Number2.

3) Kiadsiri, J. Oraphan, C., and HamzahAbd. R. (2012).). "The effect of marketing mix functions on success of Home Stay Community Based tourismin Thailand". International Journal of Business and management Studies.Volume 1, Number2.

4) Keadsiri, J. and Umporn, W.(2000). **An Effective Approach to Tourism Development fforTarutao National Park.** Proceeding of the Fourth International Conference Tourism and Hotel Industry In Indo-China& Southeast Asia: Development,Marketing, and Sustainability. Chiang Mai, Thailand. 24-26.

5) Keadsiri, J.(2010). **Factors Affecting the Likelihood of the Adoption of Innovative Marketing of Entrepreneurs in Tourism and Service Industry.** Proceeding of the International conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, e-Education,and e-Technology, Macau. January 25-27.

6) Keadsiri, J. (2009). **A study of Venus Marketing Mix for MICE Industry in Thailand.** Proceeding of the 5th International conference on Tourism, Athens. July 2-5.

7) Keadsiri, J. Oraphan, C., and Hamzah Abd. R. (2012). **"Human Resourse Management ractices and Competitive Advantage in Rubber Industry at Thailand"** International Journal of Arts & Sciences (IJAS) Conference at La Baume, Aix-en-Provence France 23, May.

8) Warrapojn. P., Keadsiri, J.(2011). **E-Marketing capabilities in supporting performance: The case of hotel and resorts in Thailand.** Proceeding of the SEAAIR IT Capabilities International Conference, Chiang Mai, Thailand.

9) Warrapojn. P., Keadsiri.J.(2011). **Factors Affecting on the E-Marketing Capability of Hotel and Accommodation Entrepreneur in Thailand.** Proceeding of the Academics National Conference, Kasetsat University, Thailand.1580-1587.

10) Panrod, W., &Jaroenwisan, K. (2011, November). **What happens to business performance in the dimension of bundling strategic resource with IT capabilities.** Proceeding of the 11th annual SEAAIR conference, university social responsibility: Pathways to excellence. 127-132, Chainag Mai, Thailand.

11) Panrod, W., &Jaroenwisan, K. (2012, May-June). **A meta-analysis ot the relationship between strategic resources, IT capabilities and performance.** Journal of Institutional Research South East Asia, 10(1), 66.

12) Panrod, W., &Jaroenwisan, K. (2012, October). **The relationship between competitive acultures and IT capabilitis in supporting firm performance: The case of accommodation business in Thailand.** Proceeding of the PSU-USM international conference on humanities and social sciences 2011: Transforming research for sustainable community, (p 119), Songkhla, Thailand.

13) Tshukudu, M. & Jaronenwisan, K. (2012, July). **Marketing strategies in Ecotourism: The case study Thailand and Bostswana.** Proceeding of the 5th International Colloquium on Tourism & Leisure, 9-12 July, conference, College of Commerce & Economics Sultan Qaboos University: Sultanate of Oman, Bangkok, Thailand.

14) Oraphan, C., Keadsiri, J. (2012). **"The effect of marketing mix functions on success of Home Stay Community Based tourism in Thailand"** International Journal of Arts & Sciences (IJAS) Conference at La Baume, Aix-en-Provence France 23, May.