

รูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา HOTEL MANAGEMENT MODEL IN EDUCATIONAL INSTITUTES UNDER THE OFFICE OF VOCATIONAL EDUCATION COMMISSION

นิษฐสินี กู้ประเสริฐ¹, วิทยา จันทร์ศิลา², สำราญ มีแจ้ง³, จิตติมา วรรณศรี⁴
Nitsinee Kuppasert¹, Vithaya Jansila², Samran Mejang³, Jitima Wannasri⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวทางการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา โดยการศึกษาแนวทางการบริหารโรงแรมในสถานศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี จำนวน 3 แห่ง รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 4 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการ วิเคราะห์เนื้อหา ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มาयर่างรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบฯ ด้วยการสนทนากลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) โครงสร้างการบริหารโรงแรม 2) ขอบข่ายการบริหารโรงแรม และ 3) กระบวนการบริหารโรงแรม โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า รูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีความเหมาะสม และผู้บริหารสถานศึกษามีความเห็นว่า การนำรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ไปใช้ มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบการบริหารโรงแรม

¹ นิสิตระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
Ph.D. Candidate in Educational Administration, Department of Educational Administration and Development, Faculty of Education, Naresuan University, E-mail: nitsinee@yahoo.com

² รองศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
Associate Professor Dr., Department of Educational Administration and Development, Faculty of Education, Naresuan University, E-mail: vithayaj@nu.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
Associate Professor Dr., Department of Education, Faculty of Education, Naresuan University, E-mail: samranm@nu.ac.th

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
Assistant Professor Dr., Department of Educational Administration and Development, Faculty of Education, Naresuan University, E-mail: jitimaw@nu.ac.th

Abstract

The research aims to develop a hotel management model in educational institutes under the Office of Vocational Education Commission. The research procedure follows three phases: phase 1: studying the ways of hotel management in the educational institutes through interview method. Three educational institutes with best practice were purposely selected to explore the way of hotel management and four experts were interviewed for their opinions on hotel management. Data analyses were done through content analysis. Phase 2: drafting a tentative model for hotel management in the educational institutes based on the research results from phase 1, and the model was validated for its appropriateness through group discussion of nine experts in hotel management. Phase 3: evaluating the validated model for its feasibility and practicality through survey research for the opinions of hotel management administrators of educational institutes. Data analyses were done through means and standard deviations.

The findings revealed the following results: The hotel management model in educational institutes under the Office of Vocational Education Commission consists of 3 components: 1) The structure of hotel management 2) The scope of tasks in hotel management 3) The administrative process of hotel management. The constructed model has been validated and evaluated as appropriate, and highly feasible, by the selected experts in hotel management and the administrators of educational institutes, respectively.

Keyword: Hotel management model

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2554 ซึ่งสรุปเนื้อหาสาระสำคัญคือ รัฐบาลจะกำหนดนโยบายเร่งด่วนที่จะดำเนินการในปีแรก ข้อ 1.12 เองเพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยวทั้งในและนอกประเทศ โดยประกาศให้ปี พ.ศ.2554 – 2555 เป็นปี “มหัศจรรย์ไทยแลนด์” (“Miracle Thailand” Year) และประชาสัมพันธ์เชิญชวนนักท่องเที่ยวต่างชาติให้เข้าร่วมเฉลิมฉลองในพระราชพิธีมหามงคลที่จะมีขึ้นในช่วงปี พ.ศ. 2554 – 2555

นายสุพล เศวตเศรณี ผู้ว่าการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กล่าวว่า แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2554 คาดว่า ตลาดในประเทศ ไทยจะมีการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ จำนวน 91 ล้านคนต่อปี มีรายได้ประมาณ 432,000 ล้านบาท ในอัตราการเพิ่มร้อยละ 4.6 สำหรับด้านการตลาดต่างประเทศ น่าจะสร้างรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 คือ จำนวนรายได้ 600,000 ล้านบาท จากจำนวน

นักท่องเที่ยว 15.5 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 30 ก.ค. 2553)

จากบทความศูนย์วิจัยกิจการไทย (ปีที่ 19 ฉบับที่ 2350, 12 เม.ย. 2556) ดังชาติเที่ยวไทย ช่วงสงกรานต์ ปี 2556: สร้างเม็ดเงินเกือบ 3 หมื่นล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.1 จากช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้านี้ โดยมีสัดส่วนการกระจายรายได้ท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นค่าที่พัก 30% (8,800 ล้านบาท) ซุปปิ้ง 25.3% อาหารและเครื่องดื่ม 18.1% บันทึกลงและนันทนาการ 10.9% คมนาคมขนส่ง 10.2% การนำเที่ยว 4.1% อื่นๆ 1.4%

การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายขึ้นทุกปี จึงทำให้ความต้องการกำลังคนด้านการบริหารโรงแรมและภัตตาคารมากขึ้นเป็นเงาตามตัว เพราะเมืองไทยได้ชื่อว่า เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก การผลิตกำลังคนที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในด้านการจัดการธุรกิจโรงแรมและท่องเที่ยว ช่วยให้ประเทศเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ก่อให้เกิดแรงงานในประเทศ การจัดการเรียนการสอนทั้งโรงแรมและธุรกิจนำเที่ยว

ธุรกิจขนส่ง ภัตตาคาร ร้านอาหาร หลักสูตรจะต้องเป็นทักษะวิชาชีพ ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส ให้เกิดความชำนาญทั้งการฟัง การพูด และการอ่าน ต้องสอนด้วยการปฏิบัติจริง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการในการให้ประสบการณ์ภายนอกห้องเรียนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น การจัดทัวร์ การดูแลห้องพัก การจัดประชุมสัมมนา การจัดเลี้ยง การจัดงานแสดงสินค้า การทำค็อกเทล การจัดงานตามสถานที่ต่างๆ หรือทางสถาบันมีสถานที่ของตนเองให้ดำเนินการเพื่อใช้ในการเรียนการสอน (วิชาการ.com, 30 มกราคม 2553) ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ที่จัดการเรียนการสอนด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและโรงแรม มีอาคารโรงแรมสำหรับการฝึกงานของนักศึกษามานานกว่า 10 ปี มีผู้ใช้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การดำเนินการเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทั้งข้าราชการและประชาชนทั่วไป และชาวต่างชาติ จนได้รับรางวัล International Award for Tourist Hotel and Catering Industry ณ กรุงมาดริด ประเทศสเปน ประจำปี 2554 ทั้งนี้ เพราะมีรูปแบบการบริหารจัดการที่ผสมผสานระหว่างระบบราชการและดำเนินธุรกิจ คือ ได้รับประโยชน์ทั้งด้านการศึกษาพัฒนาบุคลากร และมีผลกำไรทางธุรกิจ ซึ่งเป็นตัวอย่างที่ดีของสถานศึกษาที่มีอาคารโรงแรมสำหรับฝึกปฏิบัติงานทุกภาคส่วนของโรงแรม สามารถชดเชยในส่วนที่ไม่ได้ฝึกจากสถานประกอบการ (โรงแรม) ที่ประกอบธุรกิจเพียงอย่างเดียว จึงถือว่าเป็นการจัดการศึกษาที่เน้นภาคปฏิบัติอย่างแท้จริง ดังนั้น ผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ย่อมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดได้ (หนังสือพิมพ์มติชน, 20 กุมภาพันธ์, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของคัมภีร์ สุวรรณรัตน์ ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพ และเป็นบุคคลหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการก่อตั้งโรงเรียนการโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานี สถานศึกษาที่มีชื่อเสียงระดับสากลแห่งหนึ่งของประเทศไทย ที่กล่าวไว้ว่า นักศึกษาที่เรียนวิชาการโรงแรมจะมีทักษะอาชีพรอบด้าน จะต้องได้รับการฝึกเบื้องต้นในสถานศึกษาจึงมีความจำเป็นจะต้องมีโรงแรมในสถานศึกษาในการฝึกประสบการณ์เบื้องต้นก่อนส่งไปฝึกงานจริงในสถานประกอบการ และ

จำเป็นที่จะต้องให้โรงแรมในสถานศึกษาประกอบธุรกิจจริงให้มีกำไร สามารถบริหารองค์การให้อยู่ได้ นักเรียนจะได้รับการฝึกกับแขกมาพัก เพื่อรับการประเมินผลในสถานการณ์ที่เป็นจริง ผลลัพธ์เป็นอย่างไร ครู-อาจารย์จะได้นำไปพัฒนาปรับปรุง

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดและส่งเสริมการอาชีวศึกษา และการฝึกอบรมวิชาชีพสำหรับการจัดการเรียนการสอนประเภทวิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้น มีการจัดสอน 3 ระดับคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรีปฏิบัติการ เพื่อผลิตกำลังคนระดับกลางเข้าสู่ตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปัจจุบันมีสถานศึกษา จำนวน 421 แห่ง (ณ วันที่ 11 มีนาคม 2556) ในส่วนที่จัดสอนสาขาวิชาการโรงแรมและบริการ และมีอาคารโรงแรมหรือมีการจัดเป็นห้องพักเพื่อการฝึกงานของผู้เรียน มีจำนวน 32 แห่ง

จากข้อมูลปีการศึกษา 2554 มีจำนวนผู้เรียนวิชาการโรงแรมและคหกรรมศาสตร์ 34,778 คน ระดับ ปวช. 28,455 คน และ ปวส. 6,323 คน (จากข้อมูลศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ที่มา <http://bms.vec.go.th>, 7 ก.ค. 54) สำหรับข้าราชการครูในปีการศึกษา 2551 มีจำนวน 102 คน (ไม่นับครูจ้างสอน) ในจำนวนนี้มีวุฒิปริญญาเอก 2 คน ปริญญาโท 39 คน ปริญญาตรี 59 คน และต่ำกว่าปริญญาตรี 2 คน ซึ่งกำลังคนกระจายอยู่ภาคเหนือ 15 คน ภาคกลาง 34 คน ภาคใต้ 28 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 16 คน ภาคตะวันออก 9 คน (สถิติข้าราชการครูและบุคลากรฉบับย่อ ปีการศึกษา 2551, 2552, หน้า 1-19) ด้วยอัตรากำลังของครูน้อยมาก รวมทั้งคุณภาพที่น่าเป็นห่วงนั้น นิติภูมิ นวัรัตน์ (ไทยรัฐ, 3 ม.ค. 2554) ได้กล่าวไว้ว่า นักศึกษาอาชีวะจำนวนไม่น้อยเรียนสาขาการโรงแรมฯ และการท่องเที่ยว ทว่าครูอาจารย์ของอาชีวะที่สอนด้านนี้ส่วนใหญ่ไม่ได้จบการโรงแรมและการท่องเที่ยวมาโดยเฉพาะ แถมยังไม่มีประสบการณ์ตรง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องแปลงครูคหกรรมศาสตร์ ครูเย็บปักถักร้อย ครูที่สอนวิชาเสื้อผ้าหน้าผม ฯลฯ มาสอนทางด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว เมื่อไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญชำนาญการ ครูผู้สอนก็สอนได้ไม่ไกล ไม่กว้าง และไม่ลึก ผู้เรียนก็

เรียนด้วยความเบื่อหน่าย ไร้ประโยชน์ สุดท้ายก็ไม่ได้อะไรไปจากสถาบัน การเรียนรู้ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่น่าเชื่อถือ การศึกษาทางด้านอาชีวศึกษาก็ลดความเป็นที่นิยมลงไปอีก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทีดีอาร์ไอ (Thailand Development Research Institute, TDRi) กล่าวว่า ในภาพรวมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทย ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทางทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติยังมีความขาดแคลน เช่น แม่บ้าน พนักงานซักรีด รวมทั้งการอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ (TDRi: สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย, นสพ. ประชาไท, 20 ธันวาคม 2554)

จากรายงานการติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนรู้อะดับอาชีวศึกษา เดือนกุมภาพันธ์ 2551 ของสำนักงานสภาการศึกษา สรุปสาระสำคัญจากผลการประเมินคุณภาพภายนอก ปีการศึกษา 2549 ด้านมาตรฐานผู้เรียน และผู้สำเร็จการศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้” อัตราการได้งานทำภายใน 1 ปี ของผู้จบการศึกษาทั้งระดับ ปวช. และ ปวส. อยู่ในเกณฑ์ต่ำ คือ ร้อยละ 12.5 และร้อยละ 26.53 ตามลำดับ และยังพบว่า จุดอ่อนด้านบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา ยังไม่สามารถจัดการศึกษา รองรับการผลิต และพัฒนากำลังคนที่สนองต่อความต้องการด้านอาชีพอุตสาหกรรมและการพัฒนาประเทศ เพื่อความสามารถในการแข่งขันเท่าที่ควร ด้วยปัญหาการถดถอยคุณภาพการจัดการอาชีวศึกษาที่ผ่านมา ส่งผลให้จำนวนผู้เข้าเรียนลดลง จากการสำรวจของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2551) สำรวจพบว่า เด็กไม่นิยมเรียนอาชีวศึกษา เกิดวิกฤตคุณภาพการอาชีวศึกษา การขาดแคลนครู อาจารย์ด้านวิชาชีพ และขาดทิศทางการและเป้าหมายในการพัฒนากำลังโดยรวมของชาติ

เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีโรงแรมในสถานศึกษา ไม่เคยมีประสบการณ์การทำงานในโรงแรม หรือได้ฝึกอบรมการเรียนรู้งานโรงแรมอย่างเป็นทางการ จึงทำให้มุมมองเรื่องการบริหารจัดการโรงแรมและการจัดการศึกษาวิชาการโรงแรมให้กับผู้เรียนอย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็น

จุดอ่อนของสถานศึกษา ซึ่งเรื่องนี้ นางเยาว์ กัลยาลักษณ์ ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาขอนแก่น กล่าวว่า สถานศึกษาไม่สามารถจะพัฒนาศักยภาพของนักเรียนนักศึกษาได้เต็มที่ เพราะยังขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการโรงแรม ที่จะช่วยวางแผน วางรูปแบบการบริหารจัดการเชิงธุรกิจเหมือนสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ด้วยสาเหตุหลายๆ ปัจจัย ทั้งการจ้างครูชำนาญการที่ต้องใช้งบประมาณสูง การจัดอาคารสถานที่ รวมทั้งให้การช่วยเหลือ ปรึกษาหารือ เป็นต้น อีกทั้งการฝึกปฏิบัติงานด้านโรงแรมเป็นการฝึกหัด จำลองสถานการณ์ เป็นการสาธิต มากกว่าการปฏิบัติจริง ต่อลูกค้า ดังนั้นการประเมินผลจึงไม่ได้จากความเป็นจริง ขาดการสัมผัสโดยตรงกับผู้ให้บริการที่เป็นลูกค้า ซึ่งถ้าเป็นชาวต่างชาติจะได้ประโยชน์ในเรื่องการเรียนรู้พฤติกรรมและการใช้ภาษาต่างประเทศ จะทำให้นักเรียนมีแรงบันดาลใจและมีความกระตือรือร้นมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกันกับคณิศร พรหมเนตร ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ซึ่งเป็นสถานศึกษาที่มีโรงแรมอยู่ภายใน กล่าวแสดงความเห็นถึงจุดอ่อนของการฝึกทักษะผู้เรียนการโรงแรมให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องดำเนินธุรกิจอย่างจริงจัง จึงจะสร้างศักยภาพของผู้เรียนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดเชียงรายอยู่ติดกับประเทศเพื่อนบ้าน มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศใช้ที่พักค้างแรมจำนวนมาก จุดอ่อนที่เป็นอุปสรรคคือ ครูชำนาญการ ผู้มีประสบการณ์ และมีภาวะผู้นำ ที่จะมาวางแผนวางรูปแบบการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการจัดการฝึกทักษะของผู้เรียน

จากการที่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการขยายตัว ส่งผลให้เกิดความต้องการกำลังคนด้านการบริการและโรงแรมสูงมาก แต่กำลังคนระดับกลางคือระดับอาชีวศึกษา มีปัญหาเรื่องคุณภาพ ทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เคยบริหารงานโรงแรม และเคยศึกษาวิชาการโรงแรมในประเทศ สวิสเซอร์แลนด์ และสหรัฐอเมริกา สนใจการพัฒนาทักษะวิชาชีพวิชาการโรงแรมให้กับสถานศึกษาอาชีวศึกษาที่มีโรงแรมอยู่ในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านโรงแรม และการบริการ โดยสรุปปัญหาที่พบว่า การผลิตกำลังคนด้านการโรงแรมไม่มีคุณภาพนั้น เพราะขาดรูปแบบ หรือต้นแบบที่ดีเหมาะสมกับบริบทของการอาชีวศึกษา ที่เน้น

“สมรรถนะวิชาชีพ” คือ มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ และอธิบายให้เข้าใจได้ ทั้งนี้จะต้องได้รับการฝึกฝนอบรมจากองค์ประกอบหลายๆ อย่าง เช่น ครู-อาจารย์ที่มีคุณภาพ กล่าวคือ มีประสบการณ์ เชี่ยวชาญ ชำนาญการเป็นมืออาชีพ และสถานที่ฝึกปฏิบัติเรียนรู้ที่สมบูรณ์ รวมทั้งผู้บริหารสถานศึกษาที่เอาใจใส่ดูแล มีภาวะผู้นำที่จะขับเคลื่อนให้ก้าวไปข้างหน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์หลักเพื่อสร้างรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 2) เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และ 3) เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาไปใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยมีขั้นตอนการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาแนวทางการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1.1 การศึกษาแนวทางการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยการศึกษาสถาบันการศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) แหล่งข้อมูล ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ 1) มหาวิทยาลัยมหิดล 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 3) วิทยาลัยดุสิตธานี ซึ่งเป็นสถาบัน การศึกษาที่ผลิตกำลังคนในระดับปริญญาตรีและโทที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งมีเยาวชนไทยและต่างชาติมาสมัครเรียนเป็นจำนวนมากทุกปี เครื่องมือที่ใช้ในการ

เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 1.2 การศึกษาแนวทางการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา หรือเป็นผู้บริหารหน่วยงานที่กำกับดูแลนโยบายการอาชีวศึกษา มีจำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา การวิจัยในขั้นตอนนี้แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

ขั้นที่ 2.1 การยกร่างรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 มายกร่างรูปแบบฯ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและการใช้ภาษา และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

ขั้นที่ 2.2 การตรวจสอบความเหมาะสมของร่างรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ด้วยการจัดให้มีการสนทนากลุ่ม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารโรงเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะนักเรียนนักศึกษา จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ โครงร่างวิทยานิพนธ์ ร่างรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และประเด็นในการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารโรงเรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา จำนวน 32 คน ใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบฯ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาแนวทางในการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา พบว่า ในการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) โครงสร้างการบริหารโรงแรม ประกอบด้วย 2 คณะ ได้แก่ 1.1 คณะกรรมการบริหารโรงแรม และ 1.2 คณะกรรมการดำเนินการโรงแรม 2) ขอบข่ายการดำเนินการโรงแรม ประกอบด้วย 5 ฝ่าย ดังนี้ 2.1) ฝ่ายห้องพัก ประกอบด้วย แผนกงานส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง 2.2) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย แผนกครัวและแผนกบริการอาหาร 2.3) ฝ่ายขายและการตลาด ประกอบด้วย แผนกขายห้องพัก แผนกขายงานจัดเลี้ยงและการประชุม และแผนกการตลาดและประชาสัมพันธ์ 2.4) ฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย แผนกบัญชี แผนกการเงินและแผนกจัดซื้อ 2.5) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย แผนกฝึกอบรมและพัฒนา และแผนกประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) กระบวนการบริหารโรงแรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ/ประเมินผล และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนา

2. ผลการสร้างรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 โครงสร้างการบริหารโรงแรม ประกอบด้วย คณะกรรมการ 2 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการบริหารโรงแรม และ คณะกรรมการดำเนินการโรงแรม คณะกรรมการ 2 คณะ ดังกล่าวนี้นี้ มีความสำคัญอย่างมากในการที่จะนำพาโรงแรมในสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จทั้งด้านการดำเนินธุรกิจและการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบทบาทหน้าที่สำคัญของคณะกรรมการบริหารโรงแรมเป็นผู้กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายของการดำเนินการ โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นประธานเป็นผู้ควบคุมดูแลทั้งหมด เสมือนเป็นกรรมการผู้จัดการ (Managing Director, MD) ของโรงแรม และมีกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกที่มีตำแหน่งหน้าที่ทางสังคมที่จะเกื้อหนุนทางด้านความคิดจากประสบการณ์ สนับสนุน ส่งเสริมให้กิจการของโรงแรมก้าวหน้าไปได้ การคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความสำคัญอย่างมากที่สุด ดังเช่น

คำกล่าวเปรียบเทียบบว่า เสมือนการติดรังคัมเม็ดแรกให้ถูกต้อง การสวมใส่เสื้อผ้าจะสวยงามเรียบร้อย สำหรับคณะกรรมการดำเนินการ มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการนำนโยบายและยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการบริหารโรงแรมไปปฏิบัติ โดยมีผู้จัดการทั่วไปของโรงแรม (General Manager, GM) ซึ่งเป็นบุคคลที่สถานศึกษาว่าจ้างมาจากผู้เชี่ยวชาญชำนาญการจากบุคคลภายนอก รวมทั้งหัวหน้าแผนกงานที่สำคัญ ที่จะขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมให้ก้าวหน้าไปได้ อีกทั้งบุคคลเหล่านี้จะต้องทำหน้าที่เป็นครูผู้สอนภาคปฏิบัติ เป็นผู้พัฒนาวิถีชีวิตของผู้เรียนให้เสมือนจริงในโรงแรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ เช่น โรงแรมที่มีระดับเพื่อนำนักศึกษาไปฝึกงานเพิ่มพูนความรู้ ต่อยอดจากการเรียนพื้นฐานจากสถานศึกษา มาครบถ้วนตามหลักสูตรแล้ว จะเห็นได้ว่า คณะกรรมการดำเนินการซึ่งเป็นคณะทำงานปฏิบัติงานจริง จะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทั้งด้านธุรกิจโรงแรมและการจัดการเรียนการสอน พัฒนาผู้เรียนอย่างแท้จริง การดำเนินการโรงแรมในสถานศึกษาจึงจะก้าวหน้าไปได้

องค์ประกอบที่ 2 ขอบข่ายการดำเนินการโรงแรม ประกอบด้วย 5 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายห้องพัก ประกอบด้วย 3 แผนก คือ แผนกงานส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกช่าง 2) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย แผนกครัว และแผนกบริการอาหาร 3) ฝ่ายขายและการตลาด ประกอบด้วย 3 แผนกคือ แผนกขายห้องพัก แผนกขายงานจัดเลี้ยงและการประชุม และแผนกการตลาดและประชาสัมพันธ์ 4) ฝ่ายบัญชีและการเงิน ประกอบด้วย 3 แผนก คือ แผนกบัญชี แผนกการเงิน และแผนกจัดซื้อ และ 5) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 2 แผนกคือ แผนกฝึกอบรมและพัฒนา และแผนกประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขอบข่ายการดำเนินการโรงแรม มีความสำคัญมากต่อการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะที่พึงประสงค์ตามที่ตลาดแรงงานต้องการ และจะเป็นการฝึกสมรรถนะพื้นฐานที่สามารถสร้างความพร้อมพื้นฐานให้ผู้เรียนไปเพิ่มพูนทักษะและความรู้ให้สูงขึ้นในโรงแรมชั้นนำได้ หากโรงแรมในสถานศึกษาไม่สามารถจัดระบบการพัฒนาสมรรถนะได้ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้จากการวิจัยนี้ ผู้เรียนจะไม่ได้รับการยอมรับจากสถานประกอบการ

โรงแรมที่มีระดับให้เข้าฝึกงานต่อยอดความรู้ แต่อาจจะได้ฝึกงานในโรงแรมท้องถิ่นหรือโรงแรมที่ต้องการแรงงานน่านักศึกษาไปทำหน้าที่เสมือนแรงงานราคาถูก (Cheap Labour) หรือผู้ใช้แรงงานอันเป็นสิ่งไม่พึงประสงค์ของการจัดอาชีวศึกษาดังนั้นขอข่ายการดำเนินการโรงแรมทั้ง 5 ฝ่ายจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง

องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการบริหารโรงแรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย รายรับรายจ่าย และการฝึกสมรรถนะของผู้เรียน การจัดทำแผนธุรกิจและกำหนดผู้รับผิดชอบ และการกำหนดกลยุทธ์สู่การปฏิบัติตามเป้าหมาย ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do) ประกอบด้วย การดำเนินการสู่เป้าหมาย ด้านธุรกิจและด้านการฝึกสมรรถนะของผู้เรียน รวมทั้งการติดตาม การเสริมแรง การปรับความสอดคล้อง และความเหมาะสม ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ/ประเมินผล (Check) ประกอบด้วย การประเมินผลตามแผน รายเดือน รายไตรมาส รายปี และการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนา ประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาพิจารณาว่า เป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ถ้าไม่เป็นไปค้นหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข การปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินการ กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนครั้งต่อไป

กระบวนการบริหารโรงแรมนี้ ผู้วิจัยใช้หลักการบริหารธุรกิจโรงแรมควบคู่ไปกับการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตรและความต้องการของตลาดแรงงาน จึงมีการจัดลำดับขั้นตอนการบริหารงานไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพใน 4 ขั้นตอนนี้

3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดว่า การนำรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษาไปใช้มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาแนวทางการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประกอบด้วย

1.1 โครงสร้างการบริหารโรงแรม
พบว่า กลุ่มสถาบันการศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี มีความเห็นแตกต่างกันกับกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในรายละเอียดของตัวบุคคลในคณะกรรมการบริหารโรงแรม และกรรมการดำเนินการโรงแรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์และมุมมอง อย่างไรก็ตาม มีความเห็นตรงกันในการดำรงตำแหน่งประธานของทั้ง 2 คณะ คือ ผู้อำนวยการสถานศึกษา ซึ่งจะทำหน้าที่เสมือนกรรมการผู้จัดการโรงแรมและผู้จัดการทั่วไปในคณะกรรมการบริหารโรงแรมและกรรมการดำเนินการโรงแรมตามลำดับ รวมทั้งแนวทางการกำหนดบทบาทหน้าที่นั้น ทั้ง 2 คณะมีความเห็นใกล้เคียงกันมากในเรื่องสำคัญคือ การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการจัดการศึกษา

1.2 ขอบข่ายการดำเนินการโรงแรม พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มสถาบันการศึกษา ที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องขอบข่ายการดำเนินการโรงแรมสอดคล้องกันทั้ง 5 ฝ่าย เพื่อที่จะได้เป็นแหล่งเรียนรู้ผู้เรียน และการประกอบธุรกิจโรงแรมให้ได้รับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ

1.3 กระบวนการบริหารโรงแรม
พบว่า ความคิดเห็น แนวทางการจัดกระบวนการบริหารโรงแรมของกลุ่มสถาบันการศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี และกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ มีความแตกต่างกัน แต่อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการบริหารโรงแรม ดังนี้ กลุ่มสถาบันการศึกษาที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี เห็นว่า ควรใช้ทฤษฎีของการบริหารงานคุณภาพ “วงจรเดมมิง” (Deming Cycle) ซึ่งมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบ/การประเมินผล (Check: C) และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ในกลุ่มของผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นว่า กระบวนการบริหารโรงแรมควรแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน (จากตารางวิเคราะห์และสรุปกระบวนการบริหาร) ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Plan: P) ขั้นตอนที่ 2 การจัดองค์กร (Organize: O) ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติตามแผน (Do: D) ขั้นตอนที่ 4 การ

ประเมินผล (Evaluate: E) ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา (Act: A) ขั้นตอนที่ 6 การรายงาน (Report: R)

2. รูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า การบริหารโรงแรมประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 องค์ประกอบที่ 1 โครงสร้างการบริหารโรงแรม ประกอบด้วย

2.1.1 คณะกรรมการบริหารโรงแรม จะมีความสำคัญสูงสุดของโรงแรม และเลือกบุคคลหนึ่งไปทำหน้าที่บังคับบัญชากิจการโรงแรมคือ กรรมการผู้จัดการ (นงนุช ศรีธนาอนันต์, 2546, หน้า 62) ในทางปฏิบัติ ผู้อำนวยการสถานศึกษาจะทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ เพราะเป็นผู้รับผิดชอบทุกอย่างในสถานศึกษา การบริหารโดยองค์คณะบุคคลนี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งพิชณุตูลสุข (2548, หน้า 29) กล่าวว่า คณะบุคคลเข้าไปร่วมกันรับผิดชอบกำหนดนโยบาย ตัดสินใจ วินิจฉัยตลอดจนกำหนดแนวทางต่างๆ ได้เป็นบรรทัดฐานเพื่อให้ฝ่าย/แผนกต่างๆ ปฏิบัติ (ดำเนินการ) นำไปปฏิบัติ ก่อให้เกิดภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน บังเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพ อนึ่งคณะบุคคลที่มาจากภายนอกสถานศึกษานั้น หากสามารถเลือกได้อย่างเหมาะสมแล้ว จะช่วยเกื้อหนุนส่งเสริมให้กิจการโรงแรมดำเนินไปในทิศทางที่ถูกต้อง

2.1.2 คณะกรรมการดำเนินการโรงแรม จะประกอบไปด้วย บุคลากรภายในสถานศึกษา ที่จะนำนโยบายยุทธศาสตร์ แนวทางต่างๆ จากคณะกรรมการบริหารฯ ไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีผู้จัดการทั่วไปทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ ซึ่งสถานศึกษาว่าจ้างจากบุคคลผู้มีประสบการณ์งานโรงแรม

2.2 องค์ประกอบที่ 2 ขอบข่ายการบริหารโรงแรม เป็นการกำหนด ออกแบบ แหล่งเรียนรู้ภายในโรงแรมของสถานศึกษาที่จะพัฒนา ผู้เรียนภาคปฏิบัติให้มีสมรรถนะที่จะไปประกอบอาชีพได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า มี 5 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายห้องพัก 2) ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม 3) ฝ่ายขายและการตลาด 4) ฝ่ายบัญชีและการเงิน และ 5) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งโรงแรมสามารถดำเนินการด้าน

ธุรกิจควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอนได้ สอดคล้องกับนิศา ชัชกุล (2554, หน้า 189) กล่าวว่า มีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายและแผนกต่างๆ ให้มีหัวหน้ารับผิดชอบแต่ละส่วนเช่น แผนกห้องพัก แผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกบัญชี แผนกบุคคล และฝึกอบรม แผนกช่าง แผนกขายและการตลาด แผนกอื่นๆ ฉะนั้นในการจัดรูปแบบโครงสร้างในโรงแรม ไม่มีที่ใดผิด ทั้งนี้ให้ขึ้นอยู่กับนโยบายเงินทุน ชนิด และประเภทของโรงแรมด้วย

2.3 องค์ประกอบที่ 3 กระบวนการบริหารโรงแรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ/ประเมินผล และการปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งในเรื่องนี้ เอ็ดเวิร์ด เดมมิง (Edwards Deming, 1950 อ้างอิงในชินินทร์ แสงแก้ว, 2546, หน้า 34) ได้เสนอขั้นตอนการบริหารงานคุณภาพ “วงจรเดมมิง” ไว้ 4 ขั้นตอน คือ 1) การจัดทำและการวางแผน (Plan) 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) 3) การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล (Check) 4) กำหนดมาตรฐาน แก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่ทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย (Act) สอดคล้องกับฉลอง ชาตรุประชีวิน (2552, หน้า 66) กล่าวว่า เนื้อหาสาระของวงจรควบคุมคุณภาพคือแนวคิดและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการบริหารงานที่มุ่งเน้นการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการบริหาร เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวมว่า การดำเนินการของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

3. ผลการประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา มีความเห็นว่า การนำรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษาไปใช้ ความเป็นไปได้ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างรูปแบบฯ อย่างมีระบบตามหลักการพัฒนารูปแบบของ Eisner (1976, pp.192-193) ได้เสนอแนวคิดของการตรวจสอบรูปแบบโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้ การตรวจสอบรูปแบบโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อน โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลต่างๆ

โดยการวิเคราะห์ห้วงภาพวิจารณ์อย่างลึกซึ้ง เฉพาะประเด็นที่นำมาพิจารณาเท่านั้น อาจมีการผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่างๆ เข้าด้วยกันตามวิจรรณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการตรวจสอบ และการตรวจสอบรูปแบบที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization)

จุดเด่นที่สำคัญของงานวิจัยฉบับนี้คือรูปแบบการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา นั้นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไประหว่างการประกอบธุรกิจโรงแรมอย่างมีมาตรฐาน และการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้เรียน โดยคณะกรรมการบริหารโรงแรมจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในระดับวางนโยบายและยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริมกิจการโรงแรมให้ก้าวหน้าไปทุกวิถีทาง ด้วยการมอบนโยบายให้กับคณะกรรมการดำเนินการที่มีความเชี่ยวชาญการโรงแรม และสามารถทำหน้าที่ได้ 2 ทาง ทั้งการดำเนินธุรกิจและเป็นครูผู้ฝึกปฏิบัติให้กับผู้เรียน ทั้งนี้สถานศึกษาจะต้องเตรียมงบประมาณในการจัดห้องเรียนรู้ ฝึกปฏิบัติตามขอบข่ายงานโรงแรมทั้ง 5 ฝ่าย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ด้านสมรรถนะแก่ผู้เรียนที่จะเป็นพื้นฐานในการฝึกงานในโรงแรมที่มีระดับ เพื่อต่อยอดความรู้ ความสามารถให้ก้าวหน้าขึ้นไปอีก ซึ่งการดำเนินการให้เป็นผลสัมฤทธิ์จะต้องดำเนินงานตามขั้นตอนตามหลักของกระบวนการบริหารโรงแรม 4 ขั้นตอนของวงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming Circle) ด้วยภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะกรรมการผู้จัดการโรงแรม (Managing Director, MD) ที่ต้องปฏิบัติ

งานเสมือนคนโรงแรม (Hotelier) เพื่อให้สามารถบริหารกิจการโดยใช้ความรู้แบบคนโรงแรมมืออาชีพนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1.1.1 ควรกำหนดให้มีสถานศึกษาด้านแบบในการจัดการบริหารโรงแรมในสถานศึกษา

1.1.2 ควรส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาโรงแรมในสถานศึกษา ให้สามารถประกอบธุรกิจเพื่อหวังกำไร ควบคู่ไปกับการจัดการเรียนการสอนกับสถานประกอบการ และสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการจัดการศึกษาด้านการโรงแรม

1.2 ข้อเสนอแนะในระดับสถานศึกษา

1.2.1 ควรจัดโครงสร้างการบริหารโรงแรมให้มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถานศึกษา

1.2.2 ควรสร้างความร่วมมือกันระหว่างสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการพัฒนาโรงแรมในสถานศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการผลิตกำลังคน ระดับอาชีวศึกษาด้านการโรงแรมและบริการ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารโรงแรมในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2553). *แนวโน้มสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2554*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2551). *อนาคตอุตสาหกรรมไทย*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- โครงการรายงานและพยากรณ์พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. (2013). *ดัชนีความเชื่อมั่นผู้ประกอบการท่องเที่ยวในประเทศไทย ไตรมาสที่ 4 ปี 2556*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จิตตินันท์ นันทโพธิ์. (2555). *การโรงแรม*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ฉลอง ชาตรุประชีวัน. (2552). *การพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างคุณธรรมที่พึงประสงค์ของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- ธีรภูมิ บุญยโสภณ. (2542). *การบริหารอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษาเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นงนุช ศรีธนาอนันต์. (2546). *การโรงแรมเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิติภูมิ เนาวรัตน์. (2555). *ทบทวนอาชีวศึกษาไทยปีใหม่ 2555*. (3 มกราคม 2555). *ไทยรัฐ*. หน้า 2.
- นิศา ชัชกุล. (2554). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ.2551. (5 มีนาคม 2551). *ราชกิจจานุเบกษา*. 125 (43ก). หน้า 2-12.
- พิษณุ ตูลสุข. (2548). *การพัฒนารูปแบบและการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก.
- เพ็ญศรี ฉิรินัง. (2553). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- มดิชน. (2555). “ราชภัฏสวนดุสิตได้รับรางวัลระดับนานาชาติด้านการจัดการโรงแรม”. *หนังสือพิมพ์มติชน*. วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2555. กรุงเทพฯ.
- วิชาการ.COM. (30 มกราคม 2553). “การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยในอนาคต”.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2555). “ต่างชาติเที่ยวไทย สงกรานต์ปี 2556”. ปีที่ 19 ฉบับที่ 2350, 12 เมษายน 2555.
- สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย. (20 ธันวาคม 2554). “วิกฤตแรงงานด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว”. *ประชาไท*. หน้า 4.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2551). *รายงานการติดตามและประเมินผลการจัดการเรียนรู้อาชีวศึกษา*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ. (2552). *แผนยุทธศาสตร์การวิจัยและพัฒนาการอาชีวศึกษา (พ.ศ.2551 – 2553)*. กรุงเทพฯ: เอสวี กราฟฟิค แอนด์ พรินต์.
- Eisner, E. (1976). Educational Connoisseurship and criticism: Their form and functions in education evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 10 (¾), 192-193.