

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

เจิตฤดี ชินเวโรจน์^{1*}

^{1*}สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

บทคัดย่อ

การศึกษาในแผนงานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ศึกษาการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา และนำเสนอแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา แผนงานวิจัยได้ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับผู้ที่มีส่วนได้เสียเพื่อตรวจสอบข้อมูลและร่วมกำหนดทิศทางการพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงา ที่มีความต้องการรับบุคลากรใหม่มากที่สุด โดยคุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการมากที่สุดนั้นเกี่ยวข้องกับทักษะและความสามารถในการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้และต้องการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่พบคือ พนักงานรุ่นใหม่ไม่มีความอดทน สำหรับการคัดเลือกผู้บริหารระดับกลางจะเลือกจากประสบการณ์และความสามารถเป็นหลัก โดย

งานวิจัยนี้ดำเนินการศึกษาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ผลการวิจัย พบว่า จิตสำนึกในการให้บริการ การบริการแบบไทย และการใส่ใจกับสุขลักษณะและความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เป็นขีดความสามารถหลักที่สำคัญของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งในมุมมองของครูผู้สอน ศิษย์เก่าและผู้เรียนพบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมค่อนข้างมาก เช่นเดียวกันกับทักษะวิชาชีพที่มีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน และสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากเช่นเดียวกัน โดยแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาเกี่ยวข้องกับ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างการรับรู้และเข้าใจให้กับผู้บริหารเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการที่ชัดเจน และด้านการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการพัฒนาการเรียนรู้อื่นๆ

คำสำคัญ : ขีดความสามารถ, ทักษะวิชาชีพ , ภาวะการจ้างงาน

Abstract

This study aimed to study the employment situation and personnel requirements in tourism and services of Krabi and Phang Nga, to study the core competency development of staffs in tourism and services in colleges under Office of Vocational Education in Krabi and Phang Nga provinces, to study the professional skill development of staffs in tourism and services in colleges under Office of Vocational Education in Krabi and Phang Nga provinces, and to demonstrate guidelines for increasing competency and professional skills in tourism and services in order to support employments for vocational students in Krabi and Phang Nga. In synthesizing the results, this study conducted the meeting with stakeholders in order to examine data and specify development guidelines. The findings show that accommodation sector is the tourism and service businesses in Krabi and Phang Nga which need mostly new staffs. The labors' qualifications are skills and competency to finish their jobs within the uncertainly situations, effectively. Moreover, tourism businesses also require staffs who have high learning intention and are continuing learning people. However, the problem of employment situation in Krabi and Phang Nga is the tolerance of new generation staffs toward hard work and also pressures from work. In recruiting the middle management, businesses tend to make decision from experience and

competences. This project also explores the core competency of tourism and service staffs. The findings show that service mind, Thainess, and hygiene and safety are an important core competency of tourism and service staffs. In teachers, alumni, and students' perspective, vocational school in Krabi and Phang Nga are ready to develop tourism and service staffs. It is correspondent with professional skills which are different depending on their positions, and the vocational schools in Krabi and Phang Nga are ready to develop professional skills. The guidelines for increasing core competency and professional skills to support employment situations of vocational level in Krabi and Phang Nga are 1) increasing the perception and understanding to top managements in order to develop clearly strategy, and 2) developing facilities to support the development of learning environment.

Keywords : Competency, Professional Skills, Employment Situation.

1. บทนำ

ในแต่ละปีอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้เข้าสู่ประเทศปีละหลายแสนล้านบาท ปี 2557 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศประมาณ 1,172 พันล้านบาทจากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศทั้งหมด 24.80 ล้านคน [1] ในส่วนภาคใต้ของประเทศไทย ปี พ.ศ.2557 มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในภาคใต้รวมทั้งสิ้น 29.38 ล้านคน สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้ทั้งสิ้น 362,353 ล้าน จากข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว (2558) พบว่า

มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันสูงถึง 15.81 ล้านคน ก่อให้เกิดรายได้ถึง 250,611.01 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 69.16 จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมดในภาคใต้

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ [2] ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจากสถาบันการอาชีวศึกษาแต่มุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวระบุถึงปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งสถาบันการอาชีวศึกษาได้ตระหนักและต้องการหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการขับเคลื่อนแนวทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัยดังกล่าว เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นในการค้นหาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงาโดยโครงการย่อยที่ 1 มุ่งเน้นดำเนินการศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการเพื่อพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและบริการในสถานประกอบการ และโครงการย่อยที่ 2 การศึกษาศักยภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการ

ท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยโครงการย่อยที่ 3 มุ่งเน้นในการศึกษาศักยภาพของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาเพื่อพัฒนาหลักสูตรในการพัฒนาทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อศึกษาภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

1.1.2 เพื่อศึกษาการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

1.1.3 เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา

1.1.4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2 ขอบเขตของการวิจัย

1.2.1 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา คือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.2 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.3 ขอบเขตด้านข้อมูลในการศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการ
ธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

1.2.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาใน

การศึกษา การศึกษาในครั้งนี้จะใช้ระยะเวลา 1 ปี

1.3 พื้นที่วิจัย ในการวิจัยครั้งนี้มีพื้นที่ที่ใช้ใน
การศึกษา คือ สถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการอาชีวศึกษา และสถานประกอบการ
ธุรกิจท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา

2. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงแนวทางการเพิ่มขีด
ความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
และการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับ
อาชีวศึกษา วิทยาลัย จังหวัดกระบี่ และพังงาและ
เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัยหลัก
และโครงการวิจัยย่อย มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

2.1 คณะผู้วิจัยดำเนินการจัดประชุมเพื่อชี้แจง
โครงการวิจัยแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่ง
ประกอบด้วย ตัวแทนจากหน่วยงานที่บริหารจัดการ
แหล่งท่องเที่ยว และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว
(ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ธุรกิจจัดนำเที่ยวและ ธุรกิจ
อาหาร) ในจังหวัดกระบี่และพังงา เพื่อขอความ
ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประชุมกลุ่ม
ย่อยในอนาคต โดยดำเนินการจัดประชุมในวันที่ 9
พฤศจิกายน พ.ศ.2559

2.2 วิจัยพัฒนาแนวทางการเพิ่มขีดความ
สามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและ
การบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับ
อาชีวศึกษา โดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทางด้าน
การพัฒนาขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ
แนวคิดการพัฒนาบุคลากรหรือทุนมนุษย์ และ
แนวคิดการพัฒนาหลักสูตร มาเป็นกรอบในการ
วิเคราะห์และพัฒนา รวมทั้งทำการวิเคราะห์ความ

พร้อมของสถาบันการศึกษาในสังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา
ในการที่จะเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพ
ด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับ
ภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา

2.3 เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ของทั้งสามด้าน (3
ชุดโครงการ) ผู้วิจัยนำผลมาสังเคราะห์ร่วมกัน โดย
เชิญกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้เสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
มาร่วมระดมความคิดผ่านการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อ
ให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะ และแนวทางในการเพิ่มขีด
ความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว
และการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับ
อาชีวศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรในการเพิ่มขีด
ความสามารถหลักของบุคลากร รวมทั้งหลักสูตรการ
จัดการเรียนการสอนในสถานประกอบการ

เมื่อสิ้นสุดการสังเคราะห์โครงการย่อยทั้ง
3 ด้าน แผนวิจัยระดมความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง
ทั้งภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อ
ศึกษาถึงเงื่อนไข กลไก ข้อจำกัด และอุปสรรคใน
การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการ
ท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้าง
งานในระดับอาชีวศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางในการ
เพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการ
ท่องเที่ยวและการบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้าง
งานในระดับอาชีวศึกษา วิทยาลัย จังหวัดกระบี่
และพังงา

3. สรุปผล

ผู้วิจัยสามารถสรุปภาพรวมการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ภาวะการจ้างงานและความต้องการบุคลากร
ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจ
โรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงาส่วนใหญ่มี
แนวโน้มการรับบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและ

บริการมากที่สุดถึงประมาณร้อยละ 80 ขณะที่ธุรกิจอื่น ๆ มีความต้องการไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องมาจากธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นธุรกิจหลักที่รองรับการบริการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงา ทั้งนี้จากการประชุมกลุ่มย่อยร่วมกับภาคธุรกิจท่องเที่ยวพบว่า จังหวัดกระบี่และพังงาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีภาวะการเติบโตและมูลค่าทางการท่องเที่ยวสูงกว่าจังหวัดภูเก็ต ซึ่งรวมไปถึงค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ทำให้บุคลากรทางด้านโรงแรมที่พักในจังหวัดกระบี่และพังงามีอัตราการเข้าออกสูง และโดยส่วนมากมีการย้ายไปทำงานที่จังหวัดภูเก็ต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ [2] ทั้งนี้ พนักงานส่วนใหญ่ของสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงามีการจ้างงานพนักงานชาวไทยเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงาต้องการพนักงานบริการเป็นส่วนใหญ่ โดยปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกพนักงานมาก 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุด ประกอบไปด้วยความมีวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบและวัฒนธรรมองค์กร ด้านมนุษยสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นด้านความอดทน ขยัน สู้งาน ด้านทักษะในการสื่อสาร การนำเสนองาน และด้านบุคลิกภาพและจิตวิทยาบริการตามลำดับ

โดยสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่และพังงามีความเห็นด้านปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัครงานของสถานประกอบการของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว 5 อันดับแรกในระดับมากที่สุด ปัจจัย ประกอบไปด้วย “แรงงาน” ต้องมีการปรับตัวด้านการพยายามเรียนรู้ และพัฒนาให้มีทักษะเกี่ยวกับการทำงานในหลัก/วิธีการใหม่ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ มากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ คุณสมบัติผู้สมัครงานด้านพนักงานรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาคือ แต่ยังคงขาดประสบการณ์การทำงานมากที่สุด พนักงานรุ่นใหม่มักไม่อดทน ไม่สู้งานเมื่อเทียบกับรุ่นเก่า การคัดเลือก

และแต่งตั้งผู้บริหารระดับกลาง จะพิจารณาประสบการณ์ และความสามารถเป็นหลัก ปัจจุบันขาดแคลนและหาบุคลากรทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางได้ยากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่จบปริญญาตรีแต่มีคุณสมบัติด้านประสบการณ์ทำงาน ความขยันสู้งานเหมือนพนักงานที่จบจากสถาบันอาชีวศึกษา

3.2 การพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา ขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการโรงแรมโดยภาพรวมจะเกี่ยวข้องกับด้านการมีจิตสำนึกการบริการ รองลงมาคือ ความเป็นไทย และการทำงานตามสุขลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความสะอาดและความปลอดภัย ทั้งนี้ในส่วนของแต่ละแผนกหรือส่วนงานนั้น แผนกงานที่ต้องเผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ ได้แก่ แผนกต้อนรับ และแผนกแม่บ้านนั้นมีขีดความสามารถทั่วไปที่สำคัญมากที่สุดไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ความสามารถในการบริหารจัดการและคลี่คลายความขัดแย้ง เนื่องจากเป็นตำแหน่งงานที่ต้องมีการประสานงานกับทั้งนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ และเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่น โดยในด้านการให้บริการนักท่องเที่ยวเป็นสิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต้องให้ความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากโอกาสที่พนักงานแผนกต้อนรับกับแผนกแม่บ้านจะต้องเผชิญกับปัญหาการร้องเรียน หรือคำหนิจากนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการมากที่สุด การจัดการในส่วนนี้จึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในกรณีที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ หรือเกิดปัญหาในระหว่างการใช้บริการในโรงแรมที่พัก ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดความสามารถทั่วไปในการคลี่คลายความขัดแย้งเมื่อนักท่องเที่ยวมีอารมณ์เกรี้ยวกราด ฉุนเฉียว เป็นต้น นอกจากนี้ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการมองว่า

ขีดความสามารถทั่วไปที่พนักงานในโรงแรมที่פקต้องให้
ความสำคัญคือ ด้านการสื่อสารทั้งภาษาอังกฤษ ภาษา
ต่างประเทศและการสื่อสารกับคนอื่น ๆ ดังที่ได้กล่าวไป
ในตอนต้นว่าพนักงานในส่วนนี้ต้องติดต่อประสานงาน
รวมถึงบริหารจัดการที่มีความเกี่ยวข้องกับคน หรือนัก
ท่องเที่ยวมากที่สุด โดยนอกเหนือจากการสื่อสาร
แบบเผชิญหน้าแล้ว การสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นขีด
ความสามารถทั่วไปที่บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยว
และบริการควรมีและควรได้รับการพัฒนา ขณะที่
บุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการในโรงแรมที่
พักที่ทำงานในแผนกอาหาร และแผนกอาหารและ
เครื่องดื่มต้องให้ความสำคัญคือ ด้านการดำเนินงานที่
เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ ได้แก่ การจัดเตรียมอาหารให้
ถูกต้องตามกระบวนการและหลักการด้านสุขอนามัย มี
เพียงในส่วนของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and
Beverage: F&B) ที่พนักงานต้องได้รับการพัฒนาด้าน
การสื่อสารภาษาอังกฤษเนื่องจากต้องมีการติดต่อ
ประสานงานกับนักท่องเที่ยวในระหว่างบริการ ทั้งนี้
ผลการวิจัยในส่วนของขีดความสามารถหลักของ
บุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการสาขาการ
ท่องเที่ยว แผนกธุรกิจนำเที่ยว และแผนกดำเนินการ
ท่องเที่ยว ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ของ
บุคลากรสาขาการท่องเที่ยวเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่และ
ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว
และเพื่อนร่วมงานเพราะต้องมีการประสานงาน รวมถึง
การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ดังนั้น ขีดความสามารถหลักใน
สาขาการท่องเที่ยวจึงเกี่ยวกับความสามารถในการ
ทำงานร่วมกับผู้อื่นและลูกค้าหรือนักท่องเที่ยว การใส่ใจ
กับความปลอดภัยและสุขอนามัย เพราะการนำเที่ยวนั้น
มีความเสี่ยงในการนำนักท่องเที่ยวออกไปท่องเที่ยวตาม
สถานที่ต่าง ๆ หากมีการใส่ใจด้านความปลอดภัยและ
สุขอนามัยและรู้แนวทางการปฏิบัติจะทำให้พนักงาน
สามารถที่จะบริหารจัดการได้ นอกจากนี้ ขีดความ

สามารถหลักของบุคลากรในสาขาการท่องเที่ยว คือ การ
แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพราะต้องมีการ
ให้บริการกับนักท่องเที่ยวทั้งในด้านข้อมูล และ
เกร็ดความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการนำเที่ยว และการ
สร้างประสบการณ์ ความเพลิดเพลินใจให้กับ
นักท่องเที่ยว และด้วยการทำงานที่ไม่ได้อยู่นิ่ง ต้อง
เดินทางตลอดเวลา บุคลากรในสาขาการท่องเที่ยวต้อง
อยู่ง่าย ทานง่าย นั่นคือ ต้องมีขีดความสามารถในการ
ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม ใน
สถานที่หรือสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ และที่สำคัญต้องมีความ
ขยันและอดทนในการทำงาน

โดยผลการวิจัยในส่วนของขีดความสามารถทั่วไป
(Generic Competencies) ตามความคิดเห็นของผู้ทรง
คุณวุฒิของบุคลากรแผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนก
ดำเนินการท่องเที่ยว ซึ่งมีขีดความสามารถทั่วไปร่วมกัน
โดยแผนกธุรกิจนำเที่ยว ประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการ
ทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง
และผู้แนะนำการเดินทาง ส่วนแผนกดำเนินการท่องเที่ยว
ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้จัดการธุรกิจ ผู้จัดการ
ฝ่ายขายและการตลาด ผู้จัดการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่าย
ตัว และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง
กับในแผนกต้อนรับหรือแผนกแม่บ้านที่มีโอกาสในการ
เผชิญหน้ากับนักท่องเที่ยวที่ไม่พึงพอใจ หรือเพื่อนร่วม
งานที่อาจจะได้รับภาวะกดดันจากงาน ดังนั้น ขีดความ
สามารถทั่วไปของพนักงานในสาขาการท่องเที่ยวจึงต้อง
มีความสามารถในการบริหารและแก้ปัญหาความขัดแย้ง
ในสถานการณ์ต่าง ๆ และด้วยภาระหน้าที่การทำงานที่
เปรียบเสมือนนักการตลาด พนักงานในสาขาการท่องเที่ยว
จึงต้องสามารถนำเสนอสินค้าและบริการแก่นัก
ท่องเที่ยว หรือต้องเป็นนักขายมืออาชีพที่สามารถ
วางแผนและจัดการธุรกรรมทางการเงิน ตลอดจนถึง
ความสามารถทางด้านการบริหารธุรกิจและสามารถใช้
เครื่อง มือและเทคโนโลยีทางการบริหารธุรกิจได้ โดย

ต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์ และทำงานธุรการเบื้องต้น
ทั่วไปได้

ทั้งนี้ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่าพบว่า ด้าน
การบริหารทั่วไปมีความพร้อมต่อการพัฒนาขีดความ
สามารถหลักมากที่สุดในระดับมาก รองลงมาคือ ด้าน
ผู้เรียนและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับ
สุดท้ายในระดับปานกลาง ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าทั้ง
ผู้เรียนและศิษย์เก่ามีความเชื่อมั่นต่อความพร้อมของ
การบริหารทั่วไปของสถาบันอาชีวศึกษา แต่ในด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวกกับด้านผู้เรียนจะสอดคล้องกับ
มุมมองของครูที่ต้องพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการ
พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

ในการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากร
ทางการท่องเที่ยวและบริการสามารถดำเนินการได้ ดังนี้

1. โครงการจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษา
2. โครงการจัดทำแผนรับนักศึกษาและผลิต

ผู้สำเร็จการศึกษา

3. โครงการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการจัด
การศึกษาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและบริการ

4. โครงการพัฒนาห้องปฏิบัติการด้านการโรงแรม
และการท่องเที่ยว

5. โครงการพัฒนาแหล่งสืบค้นข้อมูล จัดหา
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และสื่อประกอบการเรียน

6. โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องเรียน
ห้องปฏิบัติการ และมุมพักผ่อนภายในสถานศึกษา

7. โครงการห้องปฏิบัติการทางภาษาพร้อม
ครุภัณฑ์

8. โครงการสำรวจข้อมูลตำแหน่งงานในสถาน
ประกอบการ

3.3 การพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากร
ทางการท่องเที่ยวและบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษา
ทักษะวิชาชีพของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ
มีความเกี่ยวเนื่องกับตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่

สามารถจำแนกออกได้เป็นทั้งหมด 3 กลุ่มหลัก ได้แก่
ระดับผู้บริหารที่รวมถึงทั้งผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ
หรือผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ
โดยในระดับผู้บริหารนั้น ทักษะวิชาชีพที่สำคัญหลัก ๆ
ประกอบไปด้วยทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อภาระหน้าที่
การเป็นผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารหน่วยงาน
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่รวมถึงการสรรหาและ
คัดเลือกพนักงาน การจูงใจและประเมินผลการ
ดำเนินงาน การวางแผนการผลิต การจัดการด้าน
งบประมาณ ถ้าเป็นผู้บริหารในส่วนของงานที่เกี่ยวข้อง
กับลูกค้าจะมีทักษะด้านการขายและการตลาด และการ
ใช้ภาษาอังกฤษเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหรือกล่าวได้ว่างาน
ในระดับบริหารจะมีความเกี่ยวข้องกับทักษะด้านการ
วางแผน การบริหารจัดการที่น่ากลยุทธ์ขององค์กรมา
ขับเคลื่อนในเชิงนโยบายและบริหารจัดการผ่านหัวหน้า
งานไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ

สำหรับงานในระดับหัวหน้างาน เป็นงานใน
ลักษณะของการเป็นสื่อกลางระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่าย
ปฏิบัติการ โดยเป็นการดำเนินการในด้านการควบคุม
กำกับติดตาม และตรวจสอบให้บุคลากรดำเนินการได้
ตามมาตรฐาน ทั้งนี้ในด้านของการจัดการทรัพยากร
มนุษย์ต้องมีทักษะด้านการสอนงาน การจัดตารางการ
ทำงานของพนักงาน และหากเป็นการปฏิบัติหน้าที่ที่
เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ทักษะวิชาชีพที่สำคัญ
จะเกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพในการให้บริการ
และการจัดการให้พนักงานสามารถบริการลูกค้าให้เกิด
ความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งในส่วนของงานระดับปฏิบัติจะมี
ทักษะวิชาชีพตามตำแหน่งงานในแผนกต่าง ๆ ที่
แตกต่างกัน โดยบุคลากรในธุรกิจท่องเที่ยวและบริการ
จำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตามตำแหน่ง
งานให้มีความสามารถและทักษะในการดำเนินงานตาม
กรอบวิชาชีพอย่างชำนาญและมีประสิทธิภาพ

ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่า พบว่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมในด้านการพัฒนาทักษะวิชาชีพในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพร้อมในด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพมากที่สุด รองลงมาคือความพร้อม ด้านวิชาการ และความพร้อม ด้านผู้เรียน ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าในเบื้องต้น สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงามีความพร้อมค่อนข้างมากต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ ทั้งนี้ ในมุมมองของผู้เรียนและศิษย์เก่า สถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาควรเร่งพัฒนาในด้านการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพผู้เรียนด้าน ทักษะวิชาชีพด้านการมีแหล่งฝึกงานต่างประเทศรับ นักเรียน นักศึกษาเข้าฝึกงานอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของตำแหน่งงาน และด้านการประกันการมีงานทำของผู้สำเร็จการศึกษาด้านการ ท่องเที่ยวและบริการ และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

3.4 แนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะ วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับ ภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษา ในจังหวัดกระบี่ และพังงา

ในการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้าน การท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้าง งานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงานั้น ผู้ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และ พังงาต้องให้ความสำคัญกับการนำผลวิจัยในส่วนของขีด ความสามารถหลักและทักษะวิชาชีพที่จำเป็นต่อการ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวไทย อาทิ ด้านภาษาต่างประเทศ การ ทำงานเป็นทีม การจัดการความขัดแย้ง ทักษะที่จำเป็น ของแต่ละตำแหน่งงาน เป็นต้น มาเป็นแนวทางในการ กำหนดเนื้อหาหลักสูตร ทั้งนี้ เนื้อหาหลักสูตรเป็นเพียง

องค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มขีดความสามารถและ ทักษะวิชาชีพเพื่อรองรับภาวะการจ้างงาน แต่ต้องอาศัย การพัฒนาในองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย อาทิ ด้าน ครูผู้สอนและด้านวิชาการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผู้เรียน และด้านความร่วมมือกับสถานประกอบการ ในต่างประเทศ เพราะการดำเนินการในส่วนเหล่านี้ต้อง อาศัยงบประมาณและระยะเวลาในการดำเนินงาน และ ต้องอาศัยการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลางและระยะ ยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านความร่วมมือกับสถาน ประกอบการในต่างประเทศที่ต้องวิเคราะห์ถึงความ ต้องการและผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการปฏิบัติงาน ในต่างประเทศ การวางแผนในการคัดเลือกคนและการ พัฒนาเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การปฏิบัติงานใน ต่างประเทศ

4. ข้อเสนอแนะ

4.1 ผู้บริหารสถานศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัด กระบี่และพังงาควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับ ผู้บริหารและครูผู้สอนต่อแนวทางการพัฒนาบุคลากร ทางการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงกระบวนการ พัฒนาการเรียนรู้ตามโมเดล KSAO เนื่องจากความรู้ ความเข้าใจของผู้ที่เกี่ยวข้องจะนำไปสู่การพัฒนางานที่ เกี่ยวข้อง

4.2 ผลการวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านคุณวุฒิ และ จำนวนครูผู้สอนมีผลสำคัญต่อความพร้อมของสถาน ศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงาต่อการเปิด สอนในระดับปริญญาตรี ดังนั้น งานเร่งด่วนในช่วง 3 ปี แรกคือ การวางแผนด้านอัตรากำลังโดยการพยากรณ์ ล่วงหน้าถึงจำนวนครูผู้สอนที่มีคุณวุฒิตรงตามข้อ กำหนดในระยะเวลา 5 ปีข้างหน้า และวางแผนในการ รับหรือสรรหา หรือแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณวุฒิ และจำนวนที่เพียงพอต่อการ

4.3 เนื่องจากสิ่งที่มีผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นครูผู้สอน ผู้เรียนและศิษย์เก่า สอดคล้องกันในประเด็นของการประเมินผลหลักสูตร ดังนั้น ในการดำเนินการบริหารจัดการหลักสูตรควรมี การประเมินผลในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง โดยอาจจะ ดำเนินการอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อที่ผู้ที่รับผิดชอบใน การบริหารจัดการจะสามารถแก้ไขปัญหา ปรับปรุง รวบรวมทั้งเสริมประเด็นที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่การบริหาร จัดการการพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการ บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการประเมินผลควร เปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการเข้ามามีส่วนร่วมในการ ประเมินผลเพื่อที่ผู้บริหารหลักสูตรจะสามารถพัฒนา หรือเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่าง เต็มที่

4.4 ผู้ที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตร ควรจัดกิจกรรมเสริมในด้านการสร้างทัศนคติและมุมมองที่ เกี่ยวข้องกับการทำงานในสถานประกอบการด้วยการ เชิญนักธุรกิจและผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการมาบรรยายให้ความรู้และแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ให้กับผู้เรียน ทั้งเพิ่มพูนความรู้และ ทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญใน การเรียนรู้และการพัฒนาผู้เรียนเนื่องจากในแต่ละสถาน ประกอบการจะมีหลักสูตรหลักของแต่ละสถานประกอบการ แต่สิ่งที่สำคัญ คือ สถานศึกษาอาชีวศึกษาต้อง เตรียมพร้อมบุคลากรในด้านความพร้อมต่อการเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ

4.5 เนื่องจากเป้าหมายสำคัญของการพัฒนา บุคลากรคือ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในการ มีทุนมนุษย์ที่มีความเป็นเลิศ ด้วยเหตุนี้ สถานศึกษา อาชีวศึกษาควรกำหนดให้มีตัวแทนผู้ประกอบการเป็น คณะกรรมการบริหารจัดการหลักสูตร เพื่อให้คณะกรรมการ ที่เป็นตัวแทนจากสถานประกอบการด้านการ

ท่องเที่ยวและการบริการได้ร่วมกำหนดทิศทางในการ พัฒนาบุคลากร รวมถึงการให้คำแนะนำ และแนวทางที่ สำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมต่อการทำงาน ในสถานประกอบการ

5. การใช้ประโยชน์จากงานวิจัย

5.1 ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยไปใช้ในการพัฒนา หลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขา เทคโนโลยีการท่องเที่ยว ในรูปแบบโมดูล ซึ่งมีการ จัดแบ่งการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 6 โมดูล สำหรับโมดูลที่เกี่ยวข้องกับสาขาการท่องเที่ยวและ บริการ จะนำเอาสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และ ทักษะวิชาชีพที่ได้จากการวิจัยสอดแทรกเข้าไปในแต่ละ โมดูล และในรายวิชาที่จะเพิ่มขีดความสามารถหลักและ ทักษะวิชาชีพตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยหลักสูตรได้ผ่านการวิพากษ์จากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละ สาขาในวันที่ 30 กรกฎาคม 2560 ณ วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

5.2 ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการ พัฒนาหลักสูตรด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม เพื่อ นำไปเป็นหลักสูตรในระดับปริญญาตรี และผู้วิจัยได้นำ ผลการวิจัยนี้ไปนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และได้รับความ เห็นชอบให้ดำเนินการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารของสำนักงานคณะกรรมการการ อาชีวศึกษาต่อไป และขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงการต่อยอด เพื่อดำเนินการพัฒนาหลักสูตรระดับปริญญาตรีของ ประเทศไทยต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

แผนงานวิจัย เรื่อง การเพิ่มขีดความสามารถและ ทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการบริการเพื่อ รองรับภาวการณ์จ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัด

กระบี่และพังงา งานวิจัยในครั้งนี้เกิดขึ้นจากการต่อยอดงานวิจัยของ ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และคณะ [2] ได้รับทุนมุ่งเป้าจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) ปี พ.ศ. 2556 ศึกษาความต้องการพัฒนาทุนมนุษย์ในภาคการท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่ และพบว่าปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่งคือ การไม่เข้าสู่ตลาดแรงงานทันทีที่จบการศึกษาจากสถานศึกษาอาชีวศึกษาแต่จะมุ่งไปศึกษาต่อระดับปริญญาตรี ประกอบกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวระดับถึงปัญหาที่สำคัญของธุรกิจท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาทำงานในภาคการท่องเที่ยวซึ่งสถานศึกษาอาชีวศึกษาได้ตระหนักและต้องการหาแนวทางในการพัฒนากำลังคนเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ด้วยเหตุนี้สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนาข้อเสนอแนะทางการพัฒนากำลังคนสายอาชีพด้านการท่องเที่ยวของสถาบันอาชีวศึกษาจากผลงานวิจัยในวันที่ 11 พฤษภาคม 2558 ณ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่ โดยมีการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานกระบี่ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย หน่วยวิจัยการบริโภคและเศรษฐกิจยั่งยืน สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และตัวแทนภาคธุรกิจท่องเที่ยว อาทิ ประธานสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย นายกสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประจำประเทศไทย เพื่อหาแนวทางในการพัฒนากำลังคน และได้ข้อสรุปที่เป็นการต่อยอดผลงานวิจัยปี พ.ศ. 2556 เพื่อหาแนวทางการขับเคลื่อนและพัฒนากำลังคนด้านการท่องเที่ยวและการบริการ ภายใต้การบริหารจัดการหลักสูตรของสถาบันอาชีวศึกษา เนื่องจากมีความพร้อมและสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้ ผู้วิจัยจึงได้ร่วมกับผู้อำนวยการแผนงานวิจัย นางเจตฤดี ชินเวโรจน์ ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาข้อเสนอแผนงานวิจัย

ภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) โดยมุ่งเน้นการวิจัยเชิงบูรณาการและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.ชัยพฤกษ์ เสรีรักษ์ ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และ ดร.สุเทพ ชิตยวงษ์ เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ที่ให้การสนับสนุนการดำเนินการ และขอขอบคุณสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่ให้การสนับสนุน ตลอดจนให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ศ.นพ.สุทธิพันธ์ จิตพิมลมาศ ผู้อำนวยการ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และรองศาสตราจารย์ ดร.ปัทมาวดี โพนกุล รองผู้อำนวยการด้านการวิจัยเชิงยุทธศาสตร์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย รวมไปถึงขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาวดี โพธิยะราช รองผู้อำนวยการฝ่ายการวิจัยมุ่งเป้า สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) และผู้ทรงคุณวุฒิงานวิจัยที่ให้คำแนะนำและคอยประสานงานให้ทีมวิจัยทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณศรีวิการ์ เมฆธวัชชัยกุล อธิการบดีปลัดกระทรวงศึกษา ฝ่ายต่างประเทศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และดร.พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์ ที่เป็นทั้งผู้ทรงคุณวุฒิและครูผู้คอยชี้แนะแนวทางดี ๆ ให้กับผู้วิจัยเสมอมา รวมไปถึงรองศาสตราจารย์ ดร.พิสิฐ เมธาภักดิ์ ที่ปรึกษางานวิจัยที่เป็นครูผู้ถ่ายทอดความรู้ด้านการวิจัยให้กับผู้วิจัย และผู้วิจัยต้องขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในหน่วยประสานงานโครงการฯ ที่ประสานงานและช่วยเหลือนักวิจัยเป็นอย่างดีผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ก็เนื่องด้วยความร่วมมือจากสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคกระบี่

วิทยาลัยเทคนิคพังงา วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีกระบี่ วิทยาลัยสารพัดช่างกระบี่ วิทยาลัยการอาชีพอ่าวลึก วิทยาลัยการอาชีพคลองท่อม วิทยาลัยการอาชีพตะกั่วป่า และวิทยาลัยการอาชีพท้ายเหมือง รวมถึงวิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต และผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดกระบี่และพังงา ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในด้านการพัฒนาและบริหารจัดการการท่องเที่ยวและบริการอย่างยั่งยืน และขอยกความดีทั้งหมดให้กับบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ที่ได้สั่งสอนอบรมให้ความรู้กับผู้วิจัย

บรรณานุกรม

- [1] การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). สถิติรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://marketingdatabase.tat.or.th/ewtw3c/ewt_news.php?nid=1621.
- [2] ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ สมจินตนา คุ่มภัย ปิยะปานผู้มีทรัพย์ สุชาติ ฉันทสารานุก และวิลาวณย์ ดิงไตรย์ภาพ. (2558). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างตลาดและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่. รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- [3] สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน). (2554). มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ กลุ่มบริการ : กลุ่มอาชีพโรงแรมและภัตตาคาร Hotel and Restaurant. กรุงเทพฯ.

- [4] สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals. กรุงเทพฯ : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- [5] สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2554). สมรรถนะวิชาชีพด้านโรงแรมและภัตตาคาร ภายใต้โครงการบริหารจัดการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ตามบทเฉพาะกาล มาตรา 45 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 ภายใต้การขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาในศตวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) : ปฏิรูปอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554. ม.ป.พ.
- [6] สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2554). รายงานการวิจัย เรื่อง การวิจัยและพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติและวางแผนผลิตและพัฒนากำลังคนตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร : פרקหวาน กราฟฟิค.
- [7] เอกพล วงศ์เสรีและคณะ. (2556). การพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจบริการเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมอาเซียนกรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน : ระนองพังงาภูเก็ตกระบี่และตรัง. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.