คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน

สุรีรัตน์ เยี่ยมตระกูล[1*]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ระหว่าง 6 แผนกงาน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรของโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน จำนวน 23 แห่ง จำนวน 966 คน จากตำแหน่งงานคือ หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน และพนักงานปฏิบัติงาน ใน 6 แผนกงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามความคิดเห็น สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้วยสถิติ F – test (ANOVA – One-way Analysis of Variances) และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหินยุคประชาคมอาเซียน โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1)ด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 3)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน 4) ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5)ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ตามลำดับ 2) คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหินยุคประชาคมอาเซียน เมื่อนำมาเปรียบเทียบใน 6 แผนกงาน พบว่า ทุกแผนกงานมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์, ประชาคมอาเซียน

---

[1] หลักสูตรศิลปาศาสตร์ สาขาวิชาการโรงแรม คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

**ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: Sureerat.dua@rmutr.ac.th*

THE CHARACTERISTICS OF STUDENTS TRAINEES FOR HOTEL BUSINESS AT THE LOCAL ZONE SEA HUA HIN IN ECONOMY ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS COMMUNITY

Sureerat Yiumtrakul[1*]

Abstract

The purposes of this research were to study : 1) the characteristics of Students Trainees for Hotel Business at The Local zone sea Hua Hin in economy Association of Southeast Asian Nations community 2) to compare the characteristics of Students Trainees for Hotel Business at The Local zone sea Hua Hin in economy Association of Southeast Asian Nations community in between 6 sections. The samples used in this research were 966 of personnel from 23 five stars hotels . The respondents were the chief of a section, chief of field and ersonnel of take action in between 6 sections. The research instruments were questionnaire. The statistics for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, F – test (ANOVA – One-way Analysis of Variances) and content analysis. Findings of this research were as follows : 1) The overall characteristics of Students Trainees for Hotel Business at The Local zone sea Hua Hin in economy Association of Southeast Asian Nations community were mainly at high level. When consideration each part of the averaged characteristics it was respectively found as morality and ethics, relations and responsibility, knowledge and competency, interdisciplinary knowledge numeric analysis information technology using , and basic subject knowledge. 2) The comparison of the characteristics of Students Trainees for Hotel Business at The Local zone sea Hua Hin in economy Association of Southeast Asian Nations community in between 6 sections was not different at the statistical significance of .05 level.

Keyword : The Characteristics of Students Trainees, Asian Nations Community

1 Bachelor of Arts Program in Hotel , Faculty of Hospitality and Tourism Industry. Rajamangala University of Technology Rattanakosin . Prachuapkirikhan.

**Corresponding, e-mail: Sureerat.dua@rmutr.ac.th*

บทนำ

การก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ที่จะมีขึ้นอย่างเป็นทางการ ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2558 นั้นจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและก่อให้ เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกันระหว่างประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ บรูไน เวียดนาม ลาว พม่า และกัมพูชา อีกทั้งจะเกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ การลงทุน แรงงานฝีมืออย่างเสรี และด้วยการที่ประเทศไทยมีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่เอื้ออานวยและเป็นศูนย์กลางการคมนาคมขนส่งและการท่องเที่ยวของภูมิภาคโดยเฉพาะด้านการท่องเที่ยวนั้นสามารถทารายได้ให้กับประเทศไทยในแต่ละปีมูลค่ามหาศาลจากข้อมูลการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่าในปี พ.ศ.2555 มีจานวนนักท่องเที่ยวเข้ามาประเทศไทยทั้งสิ้นประมาณ 22 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2554 ร้อยละ 15 ส่วนรายได้จากการท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2555 นั้นรวมทั้งสิ้น 9.65 แสนล้านบาทซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2554 ร้อยละ 24 นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศส่วนใหญ่มาจากประเทศจีน เกาหลีใต้ และญี่ปุ่น และคาดว่าในปี พ.ศ.2556 จะมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาเพิ่มขึ้นร้อยละ 8 ซึ่งจะทาให้มีรายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ13 ซึ่งจะสอดคล้องกับข้อมูลของสมาคมส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก(พาต้า)ที่ระบุว่าประเทศที่มีรายได้ด้านการท่องเที่ยวสูงที่สุด 10 อันดับแรก ในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ประเทศไทย อยู่อันดับ 5 ด้วยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 26,680 ล้านดอลลาร์ (ประมาณ 8.31 แสนล้านบาท) และเมื่อเกิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปี พ.ศ.2558 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยจะมีการตื่นตัวและเป็นที่สนใจจากนักท่องเที่ยวและนักลงทุนเป็นอย่างมากรวมถึงธุรกิจโรงแรมเพราะโรงแรมถือเป็นธุรกิจหนึ่งที่บรรจุอยู่ในเงื่อนไขของการเปิดเสรีประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และปัจจุบันบางประเทศในกลุ่มอาเซียนก็เริ่มทำการกำหนดกฎเกณฑ์และเงื่อนไขการลงทุนสาหรับสมาชิกประเทศอื่นที่จะเข้าไปลงทุนในประเทศของตนเช่นที่อินโดนีเซียกำหนดว่าให้ต่างชาติลงทุนในธุรกิจโรงแรมได้เฉพาะที่เป็นระดับมากกว่า 3 ดาวขึ้นไปซึ่งเป็นไปได้ที่ต้องการจะกันโรงแรมระดับตั้งแต่ 3 ดาวลงมาให้เป็นอาชีพของคนท้องถิ่นขณะที่ประเทศพม่าได้กำหนดเงื่อนไขการลงทุนในธุรกิจโรงแรมของต่างชาติไว้ว่าโรงแรมนั้นจะต้องจ้างแรงงานที่เป็นชาวพม่ามากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นต้น ส่วนประเทศไทยนั้นยังไม่มีการกำหนดเงื่อนไขใดๆนอกจากวงเงินในการลงทุนแต่ปัจจุบันทางสมาคมโรงแรมไทย(ทีเอชเอ)กาลังทาการหารือกับกระทรวงพาณิชย์ถึงการวางเงื่อนไขการลงทุนของผู้ประกอบการโรงแรมข้ามชาติที่สนใจเข้าจะมาลงทุนในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์เพื่อช่วยให้กลุ่มธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อยยังสามารถดาเนินธุรกิจอยู่ได้ แม้จะเปิด AEC เพื่อไม่ให้ผู้ประกอบการของประเทศไทยเสียเปรียบในการแข่งขันจากการเปิดเสรีในส่วนนี้

ธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จึงทำให้มีการเกิดขึ้นของโรงแรมและที่พักตามจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมไม่ว่าจะเป็น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต กระบี่ เชียงใหม่ ชลบุรี หรือประจวบคีรีขันธ์ เป็นต้น โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครที่เป็นศูนย์กลางธุรกิจของประเทศ มีทั้งสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์การค้าชั้นนำ จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวและนักธุรกิจเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก เมื่อดูสถิติการท่องเที่ยวในประเทศในปี พ.ศ.2554 ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจะพบว่านักท่องเที่ยวร้อยละ 92.7 จะเที่ยวแบบค้างคืนในกรุงเทพมหานคร โดยพักเฉลี่ย 4.95 วันซึ่งสร้างรายได้ในกรุงเทพหานครคิดเป็นมูลค่าประมาณ 2.90 แสนล้านบาท อีกทั้งในปี พ.ศ.2555 กรุงเทพมหานครได้รับการจัดอันดับจากนิตยสารและเว็บไซต์ท่องเที่ยวสำคัญๆ เช่นเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ดีที่สุดในโลก (World’s Best Awards 2012) โดยนิตยสาร Travel & Leisure ซึ่งเป็นปีที่ 4 ที่กรุงเทพมหานครได้รับรางวัลนี้ เป็นเมืองที่เหมาะกับการช้อปปิ้งซื้อของมากที่สุดในโลกอันดับ 2 และเมืองที่มีค่าเงินถูกและคุ้มค่าต่อการมาท่องเที่ยวมากที่สุดในโลกอันดับ 3 โดย Trip Advisor เป็นต้น ปัจจัยสำคัญที่ทำให้กรุงเทพมหานครได้รับรางวัลและได้รับการจัดอันดับ

ด้านการท่องเที่ยวในระดับนานาชาตินั้นได้แก่ ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายไป ระบบขนส่งมวลชน วัฒนธรรม ความสะดวกสบายและโรงแรมที่พัก (โดยในกรุงเทพมหานครมีที่พักจานวน 709 แห่ง 95,583 ห้อง) แม้ว่าจำนวนที่พักในกรุงเทพมหานครจะมีอยู่มากแต่ก็ยังมีการขยายตัวและการลงทุนในธุรกิจโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการเติบโตของตลาด จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักซึ่งมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงอยู่แล้วอาจได้รับผลกระทบทั้งในทางบวกและทางลบจากโอกาสที่จะมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเพิ่มมากขึ้น เช่นมีโอกาสในการปรับอัตราค่าห้องพักเพิ่มขึ้นจากปัจจุบันที่อยู่ในระดับต่ำกว่าหลายประเทศในอาเซียนและจากผู้ประกอบการทั้งในและต่างประเทศที่มองเห็นโอกาสและอยากจะเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้จากการเปิดของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนที่จะมีขึ้นในปี พ.ศ.2558

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมส่วนหนึ่งในประเทศไทยมีการใช้เชนต่างชาติเข้ามาบริหารจัดการเนื่องด้วยชื่อเสียงและมาตรฐานการบริการที่เป็นสากลประกอบกับการมีฐานข้อมูลลูกค้าที่มากกว่าทำให้สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดส่งผลให้เป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจที่จะใช้บริการจากลูกค้า สำหรับเชนต่างประเทศที่เข้ามาบริหารโรงแรมในประเทศไทย เช่น เชนอินเตอร์เนชั่นแนล โฮเต็ล กรุ๊ป (International Hotels Group: IHG) ซึ่งแบรนด์โรงแรมที่เป็นที่รู้จักภายใต้เชนนี้ เช่น Intercontinental และ Holiday Inn เชนเมอริเดียน (Meridian) บริหารโรงแรม Westin และ Sheraton นอกจากนี้ยังมีเชนแอคคอร์ (Accor) ซึ่งมีหลากหลายแบรนด์ตามระดับความหรูหราและราคา เช่น Sotel, Grand Mercure, Novotel และ All season (Ibis Style) เป็นต้น ในส่วนโรงแรมเชนของไทยนั้นมีหลายๆโรงแรมได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติโดยการเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่องเช่น เชนออนิกซ์ ฮอสพิทาลิตี้ กรุ๊ป (ONYX Hospitality Group) ซึ่งบริหารโรงแรมอมารี เชนเซ็นทารา และเชนดุสิต เป็นต้น โดยจุดสำคัญที่ทาให้เชนโรงแรมไทยได้รับการยอมรับในระดับโลก คือการบริการในรูปแบบของคนไทย การนำเสนอเอกลักษณ์ของความเป็นไทยอันเป็นสิ่งที่เชนต่างประเทศทาไม่ได้ เป็นยุทธศาสตร์การสร้างจุดต่างให้เป็นที่ยอมรับของตลาดเพราะความเป็นเอเชียถือเป็นจุดเด่นประการหนึ่งที่ชาวตะวันตกให้ความสนใจ และเมื่อมีการเปิด AEC อย่างสมบูรณ์ในอีก 2 ปีข้างหน้าก็จะมีเชนต่างประเทศและเชนของไทยมาแข่งขันรับบริหารโรงแรมอีกมาก เช่นเมื่อไม่นานมานี้ เชนฮิลตัน เวิลด์ไวด์ มาร่วมลงทุนกับบริษัทแมกโนเลีย ไฟน์เนสท์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เปิดตัวโรงแรมวอลดอร์ฟ แอสโทเรีย (Waldorf Astoria) ซึ่งถือเป็นโรงแรมที่หรูหราที่สุดในเครือโรงแรมฮิลตัน และถือเป็นแห่งแรกในอาเซียน โดยคาดว่าจะเปิดให้บริการได้ภายในปี พ.ศ.2558 เพื่อรองรับการเปิด AEC โดยมุ่งเน้นไปที่ตลาดท่องเที่ยว และนอกเหนือจากธุรกิจโรงแรมแล้วก็ยังมีธุรกิจเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์ที่จับตลาดการพานักระยะยาว (Long Stay) ซึ่งมีแนวโน้มขยายตัวตามการขยายเครือข่ายของธุรกิจในกลุ่มอาเซียน

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลไทยให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็ว และได้กำหนดให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญในอันดับต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พร้อมทั้งเร่งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันในเขตภูมิภาคเดียวกันได้ และเมื่อพิจารณาสถานการณ์ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่ผ่านมาของประเทศไทย แม้ว่าจะมีปัจจัยด้านลบในเรื่องปัญหาทางการเมือง ราคาน้ำมัน และการชะลอตัวทางเศรษฐกิจอยู่บ้าง แต่ตัวเลขสถิติจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ของกระทรวงการท่องเที่ยวฯ รายงานว่าสถานการณ์นักท่องเที่ยว 11 เดือนแรกของปี 2553 มีจำนวน 14.03 ล้านคน เพิ่มจากช่วงเดียวกันของปี 2552 เป็นจำนวน 12.63% ซึ่งเป็นการกลับมาเติบโตอีกครั้งหนึ่ง และเมื่อรวมตลอดปี 2553 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติรวม 15.7-15.8ล้านคน เพิ่มจากปี 2552 ถึง 11-12% สร้างรายได้ 5.8-6 แสนล้านบาท (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2553)จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนั้นเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน

เป็นลูกโซ่โดยมีอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจโรงแรม และยังมีธุรกิจรองอื่น ๆอีกมากมายที่รองรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการจ้างงาน เป็นจำนวนมากเช่นกัน จากรายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553-2557 ในภาคบริการ พบว่ามีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีความต้องการแรงงาน จำนวน 15.4 ล้านคน 15.8 ล้านคน 16.3 ล้านคน 16.7 ล้านคน และ 17.1 ล้านคน ตามลำดับและจำนวนผู้มีงานทำในปี 2552 จำแนกตามหมวดอาชีพ พบว่า ร้อยละ 35.0 เป็นพนักงานบริการ (กองวิจัยตลาดแรงงาน, 2553.)ด้วยเหตุนี้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ หลายแห่งได้เปิดสอนสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม โดยสร้างหลักสูตรและเนื้อหาครอบคลุมงานบริการส่วนหน้า งานแม่บ้านโรงแรม งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานครัวโรงแรม อีกทั้งยังได้พยายามสอดแทรกกิจกรรมหรือโครงการพิเศษ อาทิ การฝึกงาน โครงการสหกิจศึกษาเพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษามานำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงานของสาขา วิชาที่ตนได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง (นุชสรา และปรีชา, 2548) และเมื่อนักศึกษาฝึกงานได้ระยะหนึ่งแล้ว อาจารย์ในสาขาวิชาจะออกไปทำการนิเทศนักศึกษายังสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่ได้จัดส่งไปฝึกงาน โดยการสัมภาษณ์นักศึกษา พนักงานที่ร่วมงานกับนักศึกษา รวมถึงผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการ และมักจะพบว่า ผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาฝึกงานยังไม่มีความพร้อม ขาดความเข้าใจในวิชาชีพและขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนออกฝึกงาน ทำให้การฝึกงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547) และสอดคล้องกับ (ประชุมพร รังสีวงศ์, 2547) ที่ว่าควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการ และอีกไม่นานภายใต้ข้อตกลง เขตการค้าเสรี (Free Trade Area: FTA) ของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ จะนำมาซึ่งการเคลื่อนย้ายบุคคล คือบุคคลชาวต่างชาติสามารถ เดินทางเข้าไปในกลุ่มประเทศสมาชิกเพื่อประกอบอาชีพ อาทิ บุคลากรทางด้านการโรงแรม สปา เป็นต้น หากการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูปการศึกษา และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของประเทศไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคการผลิตและสาขาบริการด้วยแล้ว ยิ่งจะทำให้แรงงานไทยหรือนักศึกษาจบใหม่ประสบปัญหาด้านการทำงานมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความ สนใจศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการด้านการโรงแรมเกี่ยวกับคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ที่มี ต่อนักศึกษาฝึกงานว่ามีความต้องการใน คุณลักษณะในด้านใดเป็นสำคัญ และเพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของนักศึกษาก่อนที่จะออกไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ อีกทั้งยังช่วยให้นักศึกษา สามารถทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ลดปัญหาความไม่พร้อมและความไม่เข้าใจในการทำงานของนักศึกษา และยังเป็นการสร้าง เครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษา และการฝึกอบรมกับสถานประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประสานทักษะฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจโรงแรมในประชาคมอาเซียน และตลาดแรงงานในอนาคต คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหินยุคประชาคมอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน

2. เพื่อเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ระหว่าง 6 แผนกงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา(Descriptive Research) มีแผนแบบการวิจัยแบบกลุ่มเดียว ศึกษาสภาวการณ์โดยไม่มีการทดลอง(The One Shot, Non Experimental Case Study) มีการดำเนินการดังนี้ 1)ศึกษาเอกสาร รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2)กำหนดรูปแบบของข้อคำถาม เพื่อร่างแบบสอบถามความคิดเห็น 3) ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามความคิดเห็นโดยทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา(Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 คน ด้วยดัชนีความสอดคล้อง(Index of Item-objective Congruence: IOC) 4) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ใน 6 แผนกงาน คือ 1)ฝ่ายบุคคล 2) แผนกต้อนรับ 3)แผนกแม่บ้าน 4) แผนกครัว 5) แผนกสปาและนวด และ 6)แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่มีลักษณะคล้ายกับผู้ให้ข้อมูลของโรงแรมกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่ผู้ที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ , 2550 : 309) ใช้เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.75 ขึ้นไป โดยแบบสอบถามความคิดเห็นฉบับนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.924 5)นำแบบสอบถามความคิดเห็นไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ขึ้นทะเบียนเป็นกลุ่มธุรกิจโรงแรมกับสมาคมโรงแรมไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร (finite Population) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ,2553:45) ให้ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยคาดว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ .50 จากประชากรทั้งหมด ระดับความเชื่อมั่น 95 % และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 แห่ง และทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากโรงแรมระดับ 5 ดาวที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ชายทะเล หัวหินในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้ได้โรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 23 โรงแรมๆละ 42 คน รวมทั้งสิ้น 966 คน จาก 3 ตำแหน่งงานที่ประกอบด้วย 1)ตำแหน่งหัวหน้าแผนก 2)ตำแหน่งหัวหน้างาน และ 3)ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงาน ใน 6 แผนกงาน คือ 1)ฝ่ายบุคคล 2) แผนกต้อนรับ 3)แผนกแม่บ้าน 4) แผนกครัว 5) แผนกสปาและนวด 6)แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 6) รวบรวมข้อมูลนำมาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล 6.1) หาค่าความถี่ และ ค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลคือผู้ปฏิบัติงานในโรงแรม ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน แผนกงานที่ปฏิบัติ/ฝ่ายงาน ระยะเวลาการทำงาน 6.2)หาค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียนใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1)ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3)ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน 4)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 5)ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 6.3) 1 สำหรับทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบ คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคม

อาเซียนระหว่าง 6 แผนกงาน คือ 1)ฝ่ายบุคคล 2) แผนกต้อนรับ 3)แผนกแม่บ้าน 4) แผนกครัว 5) แผนกสปา 6) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้วยสถิติ F – test (ANOVA – One-way Analysis of Variances) และ 6.4)ทำการวิเคราะห์ยืนยันความเหมาะสมของคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียนโดยวิธี Ethnographic Future Research (EFR)

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ปรากฏผลการวิจัยดังนี้

1.คุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหินยุคประชาคมอาเซียน ทั้ง 5 ด้าน ที่ประกอบด้วย 1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 2)ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน 4)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.26) และสามารถเรียงลำดับคุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลย หัวหินยุคประชาคมอาเซียน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากสุดไปยังด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้ดังนี้
ด้านคุณธรรม จริยธรรม (4.50) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ (4.35) ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน (4.21) ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (4.14) และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน (4.09) ตามลำดับ.

2.การเปรียบเทียบคุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ระหว่าง 6 แผนกงาน พบว่า คุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน จากทุกแผนกงานที่ประกอบด้วย ฝ่ายบุคคล แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกงานครัว แผนกสปา และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อนำมาเปรียบเทียบกัน พบว่า ทุกแผนกงานมีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.การยืนยันตรวจสอบความเหมาะสมของคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียนโดยใช้วิธีอิงผู้ทรงคุณวุฒิแบบ Ethnographic future research (EFR) จำนวน 5 คน ผลการตรวจสอบ พบว่า คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ทั้ง 5 ด้าน เรียงลำดับตามระดับของค่าเฉลี่ย นั่นคือ 1)ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2)ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 3)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน 4)ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 5)ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน นี้ มีความเหมาะสม เป็นไปได้ มีความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในธุรกิจโรงแรมระดับ ห้า ดาว ยุคประชาคมอาเซียนได้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถนำผลการศึกษามาอภิปรายผลในประเด็น คือ คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน และการ

เปรียบเทียบคุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหินยุคประชาคมอาเซียน ระหว่าง 6 แผนกงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.คุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหินยุคประชาคมอาเซียน ทั้ง 5 ด้าน ที่ประกอบด้วย 1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 2)ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน 4)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก นั้น แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ทั้งในตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ใน 6 แผนกงาน ได้แก่ ฝ่ายบุคคล แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกงานครัว แผนกสปา และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า คุณลักษณะของนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหินยุคประชาคมอาเซียน ต้องมีคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านนี้ เนื่องจากโรงแรมระดับห้าดาว ถือเป็นโรงแรมที่มีมาตรฐานด้านการให้บริการที่เป็นมาตรฐานสากล และต้องเป็นไปตามมาตรฐานอาเซียน นั่นคือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ (ASEAN Mutual Recognition Agreement: MRA) (ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555) อันถือเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน พร้อมกับถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพให้มีความก้าวหน้าต่อไปในอนาคต สอดคล้องกับการศึกษาของ ปัณณทัต กัลยา และคณะ (2558) เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ที่พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลาปางกลุ่มเป้าหมายมีความพึงประสงค์ต่อลักษณะของบุคลากรในแผนกต้อนรับส่วนหน้า ในแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) ในแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยทุกทักษะอยู่ในระดับมาก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุรีรัตน์ ดวงสุวรรณ(2560) เรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่พบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณลักษณะฝีมือแรงงานที่พึงประสงค์สำหรับธุรกิจโรงแรมไทยในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จากความไม่สอดคล้องของผลการศึกษาดังกล่าวนี้ อาจกล่าวได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความสำคัญกับมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ นั่นคือ ถ้าเป็นการปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาว ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณลักษณะที่สูงกว่าระดับโรงแรมทั่วไป และอีกสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้มีผลของการศึกษาคุณลักษณะที่ไม่สอดคล้องกันคือ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาวจะมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สูง จึงต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์สูงตามไปด้วย ขณะที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านโรงแรมทั่วไป แม้ว่าจะเห็นความสำคัญของการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน การปฏิบัติงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปเท่านั้น.

ในส่วนของคุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลย หัวหินยุคประชาคมอาเซียน ที่ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากระดับของค่าเฉลี่ยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากสุดไปยังด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ได้แก่ 1)ด้านคุณธรรม จริยธรรม (4.50) 2)ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ (4.35) 3)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน(4.21) 4)ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (4.14) และ 5)ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน (4.09) นั้น กล่าวได้ว่า คุณลักษณะทั้ง 5 ด้าน ถือว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง ซึ่งหมายความว่า เป็นคุณลักษณะจำเป็นของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในโรงแรมระดับห้าดาวที่ต้องมีและต้องมีอยู่ใน

ระดับที่สูงทุกด้าน ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง และโดยภาพรวมนั้นก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด นั่นคือ ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน โดยเฉพาะด้านทักษะด้านภาษาต่างประเทศที่มีค่าเฉลี่ยต่ำ อันแสดงให้เห็นว่า ทักษะด้านภาษาต่างประเทศเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนให้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญและขาดไม่ได้สำหรับการทำงานที่โรงแรมระดับห้าดาว นักศึกษาด้านการโรงแรมต้องได้รับการพัฒนาทักษะและความรู้พื้นฐานให้มีความเชี่ยวชาญทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในสถานประกอบการที่มีมาตรฐานได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลต่อสถาบันการศึกษาด้วยอีกทางหนึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของนิตยา พร้าวราม (2558) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ได้เสนอว่า พนักงานโรงแรมควรเร่งพัฒนาตนเองในการประกอบอาชีพให้มีประสิทธิภาพให้สามารถรักษาความยั่งยืนของอาชีพตนเองเมื่อมีการเปิดเสรีด้านการท่องเที่ยวในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โดยเฉพาะความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษสามารถยกระดับตัวเองได้ และพนักงานควรตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบต่ออาชีพในปัจจุบัน เพิ่มความมั่นใจในการส่งมอบการบริการที่ดีให้กับนักท่องเที่ยว และเพิ่มพูนทักษะความสามารถด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มโอกาสให้กับวิชาชีพของตนเองในอนาคต และการศึกษาของ สุนิดา ปานดารงสถิต ศึกษาเรื่อง ความต้องการใช้ภาษาอังกฤษของบุคลากร ในสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ความต้องการในการพัฒนาปรับปรุงภาษาอังกฤษส่วนใหญ่ต้องการหาโอกาสฝึกฝนและใช้ภาษาอังกฤษมากขึ้นโดยต้องการเรียนกับอาจารย์คนไทยมากกว่าเจ้าของภาษา และต้องการอบรมภาษาอังกฤษจากครูพิเศษส่วนตัว เวลาที่คิดว่าเหมาะสมในการเรียน คือ 2 ชั่วโมงต่อครั้ง

2.การเปรียบเทียบคุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ระหว่าง 6 แผนกงาน ผลการศึกษาได้พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ตำแหน่งปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าแผนก ระดับหัวหน้างาน และระดับพนักงานปฏิบัติงาน ใน 6 แผนกงานที่ประกอบด้วย ฝ่ายบุคคล แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกงานครัว แผนกสปา และแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เกี่ยวกับคุณลักษณะนักศึกษาที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ทั้งนี้ เนื่องจาก บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ต่างก็มีความรู้และเข้าใจว่า การปฏิบัติงานในโรงแรมระดับห้าดาว ในทุกตำแหน่งงานและทุกแผนกงานนั้น บุคลากรต้องมีความรู้และทักษะในงานในระดับที่สูง นั่นคือ ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่โรงแรมหรือสถานประกอบการกำหนดไว้ ดังนั้น คุณลักษณะทั้ง 5 ด้านที่ประกอบด้วย 1) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ 2)ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน 4)ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน และ 5) ด้านความรู้เชิงสหวิทยาการ การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ถือเป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับห้าดาวต้องมีอยู่แล้ว แม้ว่าจะอยู่คนละแผนกงาน หรือ อยู่ในตำแหน่งงานต่างกัน แต่เวลาปฏิบัติงานทุกคนต้องมีทักษะความรู้และคุณลักษณะข้างต้นที่ครบถ้วนเหมือนกัน เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุรีรัตน์ ดวงสุวรรณ(2560) เรื่อง การศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ที่พบว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานโรงแรมไทยขนาดใหญ่ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตำแหน่งการปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าแผนก ระดับหัวหน้างาน และระดับการปฏิบัติงาน ใน 6 กลุ่มงาน คือ งานบุคลากร งานบริการส่วนหน้า งานแม่บ้าน งานครัว งานบริการ

อาหารและเครื่องดื่ม และงานสปาและนวด จากทั้ง 6 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคตะวันตก และภาคใต้ มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมไทยขนาดใหญ่ในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมไทยขนาดใหญ่ทั้ง 6 ภาคต่างก็รู้ดีว่า เมื่อประเทศไทยเข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน จะส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายแรงงานฝีมืออย่างเสรี ระหว่างประเทศสมาชิกกลุ่มประชาคมอาเซียนโดยแรงงานฝีมือทุกสาขาที่รวมทั้งด้านการท่องเที่ยวและการให้บริการของโรงแรมด้วยต้องเป็นแรงงานมีฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเรียกว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ (ASEAN Mutual Recognition Agreement :MRA) อันเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการ ดังนั้น เมื่อพนักงานต้องการความมั่นคงในอาชีพหรือความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ย่อมต้องมีความต้องการพัฒนาตนเองให้มีความทักษะความรู้และประสบการณ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด นั่นคือ ข้อกำหนด MRAs ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงแรมไทยทั้ง 6 ภาคมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน นั่นคือ มีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันในการที่ต้องพัฒนาตนเองให้เป็นแรงงานมีฝีมือตามเกณฑ์มาตรฐาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์(2552) เรื่อง การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา ฝึกงาน คุณลักษณะด้านมนุษย์สัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรมมีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและ เครื่องดื่ม และด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน การเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานพบว่า ด้านความรู้ทางวิ ชาพื้นฐาน พบว่าโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม และด้านมนุษย์สัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม พบว่าโดยรวมไม่แตกต่างกัน.

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัย ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนและการสร้างเสริมประสบการณ์ในการทำงานให้กับนักศึกษา เพื่อให้สามารถพัฒนานักศึกษาในหลักสูตรมีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการได้อย่างแท้จริง

2. มหาวิทยาลัย ควรสร้างความร่วมมือกับสถานประกอบการเพื่อร่วมกันในการพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตให้เกิดการร่วมมือดำเนินการด้วยกันอย่างแท้จริงทั้งในการร่วมกันวางแผนจัดทำหลักสูตร การดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาทั้งในทางทฤษฎีและ ภาคปฏิบัติ พร้อมกับให้มีการดำเนินการที่ต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมชัดเจน

3. มหาวิทยาลัย ควรกำหนดเป็นนโยบายขององค์กรในการที่ต้องมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตรการศึกษาที่จัดขึ้น โดยมุ่งเน้นในด้านการตอบสนองความต้องการของสถานประกอบการหรือภาครัฐที่เป็นผู้ใช้บัณฑิตที่มหาวิทยาลัยเป็นผู้ผลิตโดยตรง รวมทั้งต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของการลงทุนของมหาวิทยาลัยด้วย

4. มหาวิทยาลัย ควรมีการนำเอาผลการวิจัยนี้ไปใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ต้องส่งเสริมและให้มีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง และทันสมัย.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน และ 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของโรงแรมระดับ ห้า ดาว ในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน ระหว่าง 6 แผนกงาน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่ให้การสนับสนุนและผู้บริหาร พนักงานผู้ปฏิบัติโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเล หัวหิน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลงได้โดย “ได้รับทุนสนับสนุนทุนวิจัยโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในการสนับสนุนทุนวิจัยรวมทั้งการอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัย อย่างดียิ่งจึงขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

ธีรวัฒน์ อิ่มประคองศิลป์.(2552).**การศึกษาความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ นักศึกษาฝึกงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร**.สุทธิปริทัศน์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นิตยา พร้าวราม. (2558). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน : กรณีศึกษา โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

นุชสรา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ. (2548). **ประโยชน์จากนักศึกษาฝึกงาน**. Industrial Technology Review (130): (หน้า 149-153).

ประชุมพร รังสีวงศ์. (2547). **การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิชาเอกการโรงแรม** สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต เทคนิคกรุงเทพ.

กองวิจัยตลาดแรงงาน. (2553). **รายงานแนวโน้มความต้องการแรงงานในช่วงปี 2553-2557**. กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.

ปัณณทัต กัลยา และคณะ .(2558). **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง**. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่ ปีที่ 8ฉบับที่2เดือนกรกฎาคม-ธันวาคม.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

สุรีรัตน์ ดวงสุวรรณ (2560). “การศึกษาการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาเซียนและรูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานของบุคลากรสำหรับธุรกิจโรงแรมในยุคประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน” **สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ**.

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). **โครงการเตรียมการรองรับการเคลื่อนย้ายของแรงงานสู่การเป็นประชาคมอาเซียน.** สืบค้นเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2559 จาก http://www.mol.go.th/sites/default/files/downloads/pdf/13._bththii_9_aenwthaangetriiymkaarrngrab.pdf