บทคัดย่อ

หัวหน้าโครงการดร. ปวีณกร แป้นกลัดEmailpanklad@hotmail.com

ระยะเวลาดำเนินการ 1 กรกฎาคม 2559 - 31 สิงหาคม 2560

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยว และบริการในสถานศึกษาอาชีวศึกษาจังหวัดกระบี่และพังงา 2) เพื่อศึกษาความพร้อมของสถานศึกษา อาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรการท่องเที่ยวและบริการ และ 3) เพื่อกำหนด แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ โดยใช้วิธีการวิจัยแบบ ผสมผสานทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ ดังนี้ สังเคราะห์ตัวชี้วัดด้านทักษะวิชาชีพของบุคลากรทางการ ท่องเที่ยวและบริการตามกรอบ MRA โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ และสัมภาษณ์ เกี่ยวกับสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งงานต่าง ๆ กับผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม ของผู้ประกอบการด้านโรงแรม จำนวน 15 แห่ง และผู้จัดการปริษัทนำเที่ยว จำนวน 15 แห่ง ใน จังหวัดภูเก็ต กระบี่และพังงา ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้านความพร้อมของสถานศึกษา อาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการกับครูและ ผู้บริหารของสถานศึกษาอาชีวศึกษา และศิษย์เก่า จำนวน 718 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังดำเนินการเก็บ รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการประชุมกลุ่มย่อย การสัมภาษณ์ ของผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการหรือผู้มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและบริการ จำนวน 30 คน และสังเกตอย่างมีส่วน ร่วม

ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาทักษะวิชาชีพของบุคลากร สาขาการโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและ เครื่องดื่ม จำนวน 23 ตำแหน่งงาน สาขาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 2 แผนก ได้แก่แผนกธุรกิจ ท่องเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว จำนวน 9 ตำแหน่งงาน รวม 32 ตำแหน่งงาน พบว่าในแต่ ละแผนกมีลำดับทักษะวิชาชีพที่ผู้บริหารต้องการมากที่สุดในแต่ละแผนกที่แตกต่างกันตามลักษณะ และสมรรถนะของงาน ส่วนผลการศึกษาความพร้อมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาต่อการพัฒนาทักษะ วิชาชีพของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า ความพร้อมด้านวิชาการของโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ความพร้อมด้านคู่เรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาทักษะวิชาชีพของ บุคลากรทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา พบว่ามี 4 แนวทางการท่องเที่ยวและบริการในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา พบว่ามี 4 แนวทางหลักคือ แนวทางการพัฒนาครูอาจารย์ แนวทางการพัฒนาด้านวิชาการ แนวทางการพัฒนา

ด้านความร่วมมือของสถานประกอบการ และแนวทางการพัฒนาด้านผู้เรียน ซึ่งรายละเอียดแต่ละ แนวทางสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและบริหารจัดการการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพได้ในส่วนของอาชีวศึกษาได้ต่อไป

Abstract

Head of Project Paveenkorn Panklad

Email panklad@hotmail.com

Duration 1 July 2016 – 31 August 2017

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

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

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

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

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

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