

ความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

The market demand for labor and desired characteristics of graduates in
the Bachelor of Arts program in Hotel, Restaurant, and Cruise Management

ชนัญญู ดินตะบуре¹, ณภัทร สำราญราษฎร์¹, พิชญา รมโพธิ์¹,

ปณพพร บุญรังษี¹, และมานะศิลป์ ศรีทงศ์⁵

¹มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Chananyoo Tintabura¹, Napat Samranrat¹, Phichaya Romphophak¹,

Prinnaporn Bunrangsee¹, and Manasin Sonthanong¹

¹ Kasetsart University

ประวัติย่อ

1. อาจารย์ ดร.ชนัญญู ดินตะบуре อาชีพ อาจารย์ สังกัด คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: chananyoo.t@ku.th ความเชี่ยวชาญ การบัญชี บริหารธุรกิจ และการโรงแรมและท่องเที่ยว

2. อาจารย์ ดร.ณภัทร สำราญราษฎร์ (Corresponding author) อาชีพ อาจารย์ สังกัด คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: napat.s@ku.th ความเชี่ยวชาญ การจัดการธุรกิจบริการ การจัดการโรงแรม การจัดการการท่องเที่ยว

3. อาจารย์พิชญา รมโพธิ์ภักดิ์ อาชีพ อาจารย์ สังกัด คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: phichaya.r@ku.th ความเชี่ยวชาญ การจัดการโรงแรม การบริการอาหารและเครื่องดื่ม

4. อาจารย์ปณพพร บุญรังษี อาชีพ อาจารย์ สังกัด คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: prinnaporn.b@ku.th ความเชี่ยวชาญ การจัดการ การโรงแรม

5. อาจารย์มานะศิลป์ ศรีทงศ์ อาชีพ อาจารย์ สังกัด คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ e-mail: manasin.s@ku.th ความเชี่ยวชาญ การจัดการโรงแรม การบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

Received: February 2, 2024; Revised: February 4, 2024; Accepted: February 6, 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ผลงานวิจัยฉบับนี้ พบว่า ผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นหัวหน้างาน และสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่พัก ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการต่อตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ การตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม กระบวนการคิด วิเคราะห์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การใช้เทคโนโลยีในงานบริการ ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านงานบริการ และการสื่อสาร และผู้ใช้บัณฑิตมีความคิดเห็นต่อหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บัณฑิตที่มีต่อความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

คำสำคัญ: ตลาดแรงงาน, คุณลักษณะบัณฑิต, การโรงแรม ภัตตาคาร และ เรือสำราญ

Abstract

This research aims to investigate the labor market demand and the desired characteristics of graduates from the Bachelor of Arts program in Hotel, Restaurant, and Cruise Management. It serves as a guideline for curriculum development within the Bachelor of Arts program, specifically focusing on Hotel, Restaurant, and Cruise Management. This study adopts a Mixed Method Research approach, integrating Quantitative Method Research with a sample group of 400 graduates employed in the service industry. The research tools include questionnaires and Qualitative Method Research with a sample group of 15 graduates in the service industry, employing Semi-Structured Interviews. This research findings indicate that the majority of stakeholders are female, under 30 years old, hold undergraduate or equivalent degrees, and hold supervisory positions. Additionally, the majority of businesses involved are in the hospitality industry. Graduates express the highest level of demand for labor market opportunities in the hotel, restaurant, and cruise industries. Overall, the most desired aspects include service provider characteristics, cultural awareness, analytical thinking, problem-solving, technology utilization in service, knowledge, abilities, service skills, and communication. Moreover, stakeholders' opinions regarding the Bachelor of Arts program in Hotel, Restaurant, and Cruise Management align with desired characteristics outlined within the qualification framework, with ethics and morality being the most desired aspect. This is followed by interpersonal skills and responsibility, intellectual skills, knowledge, numerical analysis skills, communication, and information technology utilization. Based on interviews and data collected from graduates regarding the labor market demands and desired graduate attributes within the Bachelor of Arts program in Hotel, Restaurant, and Cruise Management, the following findings were identified as 1. Service Provider Characteristics 2. Knowledge, Skills, and Abilities in Service 3. Critical Thinking, Analysis, and Problem-Solving Processes 4. Communication Skills 5. Cultural Awareness and 6. Technology Utilization in Service.

Keywords: labor market, characteristics of graduates, Hotel Restaurant and Cruise

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีการเจริญเติบโตสูงสุดในภาคบริการทั้งหมด ประเทศไทยจึงเห็นความสำคัญและได้กำหนดเป้าหมายให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันให้เศรษฐกิจขยายตัว สำหรับประเทศไทย การท่องเที่ยวจัดเป็นหนึ่งในตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยมีสัดส่วนสูงถึงประมาณ 20% ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) การเติบโตดังกล่าวยังส่งผลเชื่อมโยงสู่หลายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากธุรกิจโรงแรม อาทิ ธุรกิจอาหาร เครื่องดื่ม ธุรกิจขนส่ง เป็นต้น และ ยังก่อให้เกิดการจ้างงานถึง 4-5 ล้านคน ทั่วประเทศ สืบเนื่องจากทิศทางการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวในปี 2566 ภายใต้แนวคิด “ปีท่องเที่ยวไทย 2566” และ “Visit Thailand Year 2023: Amazing New Chapters” ส่งมอบคุณค่าและความหมายของการท่องเที่ยวผ่าน Soft Power และการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ (Experience-based-Tourism) ด้วยการนำวัฒนธรรมโดดเด่นในแต่ละท้องถิ่นประเทศไทย โดยเฉพาะวัฒนธรรมอาหาร (Soft Power) ที่ส่งผลต่อกระแสการท่องเที่ยวเชิงอาหารกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศเกิดความต้องการแสวงประสบการณ์ท่องเที่ยวที่แปลกใหม่ แสวงหาประสบการณ์การลิ้มรสชาติอาหารที่แปลกแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม ในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งถือว่าเป็นเสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยว จากกระแสดังกล่าว ส่งผลให้ธุรกิจด้านที่พักแรม ร้านอาหาร เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาคอุตสาหกรรมบริการ ส่งผลต่อภาพรวมเศรษฐกิจของประเทศ มูลค่ารวมของธุรกิจดังกล่าวคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.7 ของภาคบริการทั้งหมดของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP ภาคบริการ) ยังก่อให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจอาหารตั้งแต่ผู้ประกอบการรายเล็กไปจนถึงรายใหญ่เป็นอย่างมาก และยังส่งผลสืบเนื่องให้เกิดการกระจายรายได้ไปยังธุรกิจต้นน้ำผู้ผลิตหรือเกษตรกรในระดับภูมิภาค อีกด้วย

จากรายงานธนาคารแห่งประเทศไทยถึงภาวะธุรกิจในปี 2566 พบว่า มีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มขึ้นหลังสถานการณ์โควิด COVID-19 และกิจกรรมทางเศรษฐกิจทยอยเข้าสู่ภาวะปกติ ส่งผลดีต่อธุรกิจบริการและการท่องเที่ยว ส่งผลให้การจ้างงานโดยรวมประสบปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะและบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจบริการ สอดคล้องกับข้อมูลภาวะตลาดแรงงาน ของกรมการจัดหางาน ด้านความต้องการแรงงานในปี 2566 พบว่า สาขาอุตสาหกรรมที่มีความต้องการแรงงานมากที่สุดเป็นอันดับที่สอง คือ การบริการด้านที่พัก การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 20.62 และมีความต้องการแรงงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 16.71 (กรมการจัดหางาน, 2566)

การท่องเที่ยวเรือสำราญ จึงเป็นจุดมุ่งหมายใหม่ในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย ถูกบรรจุเป็นประเด็นยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยวเรือสำราญ พ.ศ. 2561-2570 มีวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวโดยเรือสำราญของเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล มีการกระจายรายได้ ที่สร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ให้กับชุมชนและประเทศชาติ” เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเรือสำราญให้เกิดคุณภาพการบริการเทียบเท่าระดับสากล หนึ่งในยุทธศาสตร์ได้กล่าวถึงการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งบนเรือและบนฝั่ง จากการวิเคราะห์พบว่า ประเทศไทยยังขาดบุคลากรที่มีความพร้อมด้านทักษะวิชาชีพเพื่อร่วมงานกับผู้ประกอบการเดินเรือสำราญทั้งในและต่างประเทศ

จากประเด็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษา จึงต้องเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับต่อความต้องการของตลาด โดยพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้ประกอบการธุรกิจเรือสำราญ เพิ่มสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงาน และการฝึกอบรมตามมาตรฐานสากล หากพิจารณาด้านความต้องการของตลาดแรงงาน จากการรายงานของกระทรวงแรงงาน พบว่า บริษัทจัดหางานที่ประกอบธุรกิจเรือสำราญขนาดใหญ่ มีความต้องการแรงงานมากกว่า 2,000 อัตราในช่วงเดือนสิงหาคม ปี 2566 ตำแหน่งงานที่มีความต้องการสูงได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว พนักงานต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟ บริกร พนักงานบริการเครื่องดื่ม พนักงานทำความสะอาด และพนักงานดูแลห้องพัก เป็นต้น โดยมีรายได้อยู่ระหว่าง 8,733-122,419 บาทต่อเดือน ไม่รวมค่าตอบแทนพิเศษขึ้นอยู่กับทักษะและความสามารถ การสื่อสารภาษาอังกฤษและประสบการณ์ด้านงานบริการ หากมีประสบการณ์ด้านงานบริการในโรงแรมอย่างน้อย 6-12 เดือนจะรับพิจารณาเป็นพิเศษ (ประชาชาติธุรกิจ, 2566)

จากสถานการณ์ ปัจจัยภายนอก โอกาสและความต้องการของตลาดแรงงานข้างต้น จึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคารและเรือสำราญที่มีการขยายตัวของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นการตอบสนองนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการด้านบุคลากรที่มีคุณภาพระดับสากล พร้อมทั้งรองรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะความพร้อม ด้านทุนมนุษย์ “Human Capital” ที่ต้องมีคุณสมบัติให้สอดคล้องกับการแข่งขันทางด้านธุรกิจ และการสร้างทุนปัญญา “Intellectual Capital” ซึ่งเป็นที่มาของความมั่งคั่งใหม่ในยุคเศรษฐกิจแห่งนวัตกรรมและสังคม แห่งการสร้างสรรค์ หรือไทยแลนด์ 4.0 อีกทั้งรองรับการเจริญเติบโตในการแข่งขันด้านแรงงานของธุรกิจโรงแรมภัตตาคาร และเรือสำราญ ในกลุ่มประเทศอาเซียนด้วย (เจ็ดฤดี ชินวโรจน์, 2561)

ผู้มีส่วนได้เสียในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตคุณภาพที่มีทักษะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ จึงมีความสำคัญเพื่อความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเปลี่ยนแปลงที่ทันยุค ทันสมัย ตอบสนองและความต้องการทั้งของตลาดแรงงานและผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ ที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกยุคดิจิทัลและเน้นการเป็นผู้ประกอบการรายย่อย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

ทบทวนวรรณกรรม

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตาม TQF ที่ สกอ.กำหนด

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

สาระตามข้อ 4.3 ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิ โดยในระดับปริญญาตรี (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2554) สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องกำหนดเป้าหมายและดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ดังนี้

1. คุณธรรม จริยธรรม สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรม จริยธรรม และวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยม ความรู้สึกของผู้อื่น ค่านิยมพื้นฐาน และจรรยาบรรณวิชาชีพ แสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรม และจริยธรรม อาทิ มีวินัย มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต เสียสละ เป็นแบบอย่างที่ดี เข้าใจผู้อื่น และเข้าใจโลก เป็นต้น

2. ความรู้ มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบ ตระหนักรู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหลักสูตรวิชาชีพ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชา และตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติ จะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติ กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

3. ทักษะทางปัญญา สามารถค้นหาข้อเท็จจริง ทำความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย และใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่น ๆ ด้วยตนเอง สามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์ โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎี ประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติ และผลกระทบจากการตัดสินใจ สามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพ สำหรับหลักสูตรวิชาชีพนักศึกษาสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4. ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่ม สามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่ม รับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

5. ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้ IT สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหา สามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล แปลความหมาย และนำเสนอข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในการพูด การเขียน สามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

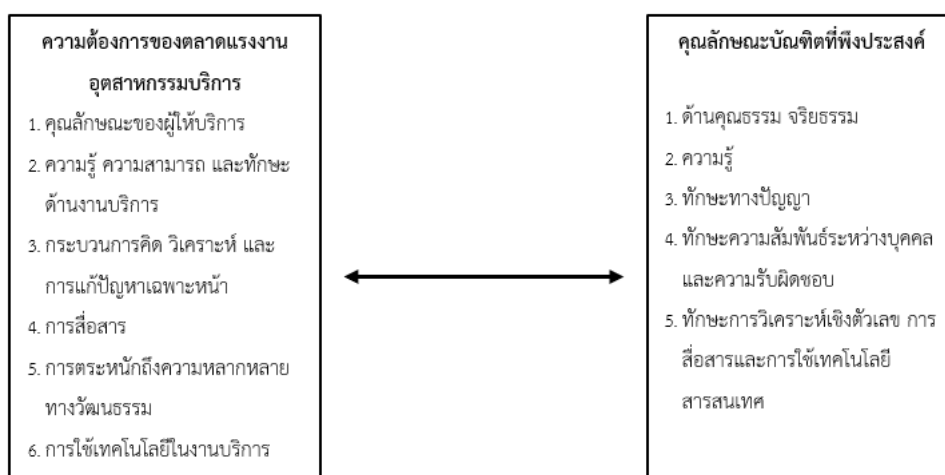
คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. มีความรู้ หลักคิด ทักษะทางวิชาการและทักษะทางวิชาชีพในศาสตร์ที่ตนศึกษา สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้กับสรรพวิทยาการอื่น ตลอดจนสามารถนำหลักคิดและประสบการณ์ทางวิชาการมาปรับและประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์ให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงภายใต้บริบทของสังคมไทย
2. มีความรู้ทันต่อกระแสการเคลื่อนไหวและกระแสการเปลี่ยนแปลงในระดับประเทศและในระดับโลก
3. มีทักษะทางภาษาต่างประเทศที่เพียงพอต่อการใช้งานและการเรียนรู้ทางวิชาการในระดับสูง
4. มีประสบการณ์ทางวิชาชีพที่เพียงพอต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและมีแนวคิดในการสร้างงานด้วยตนเอง
5. มีศักยภาพในการเรียนรู้และการแสวงหาความรู้ ตลอดจนมีความคิดในการพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง
6. มีค่านิยมที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิต ได้แก่ การยึดมั่นในแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง การยึดมั่นในวิถีทางประชาธิปไตย การเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การรู้จักพึ่งพาตนเอง
7. มีบุคลิกภาพและการแสดงออกในแนวทางที่เหมาะสม ได้แก่ การแสดงออกด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านภาวะอารมณ์ ด้านการมีสัมมาคารวะ ด้านการสื่อข้อความและด้านกาลเทศะ
8. มีจิตสำนึกด้านคุณธรรมที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตและแสดงออกในการประพฤติปฏิบัติ ได้แก่ การมีวินัยในตนเอง การยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ ความซื่อสัตย์สุจริต การหลีกเลี่ยงอบายมุขและสิ่งเสพติดและการมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมและสังคม
9. มีความสามารถในการรักษาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของตนเอง

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

1. มีความรู้ หลักคิด ทักษะทางวิชาการและทักษะในงานบริการ
2. มีความรู้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในระดับประเทศและระดับโลก
3. มีทักษะภาษาต่างประเทศต่อการปฏิบัติงานในงานบริการ
4. มีความซื่อสัตย์ เคารพกฎระเบียบ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
5. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และวางแผนแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
6. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเผยแพร่งานบริการในสื่อดิจิทัล
7. มีความรับผิดชอบ ยอมรับฟังความคิดเห็น ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ และแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง
8. มีภาวะผู้นำ กระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างอ่อนน้อม
9. มีจิตบริการ จิตสาธารณะ แสดงออกถึงความรักในวิชาชีพ
10. มีความอดทนต่อการปฏิบัติงาน พยายามเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ และสามารถแก้ไขปัญหาภายใต้สภาวะกดดันได้

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method Research) เพื่อศึกษาความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ และเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิตในสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non – Probability Sampling) แบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากสถานประกอบการที่มีบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคารทำงานอยู่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ คณะอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ที่มีคำถามเป็นลักษณะปลายปิด (Closed Ended Questions) โดยแบ่งโครงสร้างของคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อความต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Rating Scale ตามรูปแบบของ Likert Scale โดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว มี 5 ระดับ ใช้ระดับในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) และส่วนที่ 4 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะบัณฑิตของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ มีการตรวจสอบความครอบคลุมตาม

วัตถุประสงค์การวิจัยและพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of Item Object Congruence) ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป แล้วนำมาทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่เก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานในสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 400 ชุด และแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารรายงานทางวิชาการ และข้อมูลที่น่าเชื่อถือจากอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการดำเนินวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้เชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานในสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งานต่อความต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย จะทำการแปลความหมายของคะแนนกลุ่มตัวอย่างเพื่ออธิบาย ระดับความต้องการของผู้ใช้งานต่อความต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ โดยการนำคะแนน (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มาจัดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลความหมาย เป็นเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2543) ดังนี้ 5 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ความต้องการมากที่สุด 4 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 ความต้องการมาก 3 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 ความต้องการปานกลาง 2 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ความต้องการน้อย 1 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ความต้องการน้อยที่สุด ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เกณฑ์ในการกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย จะทำการแปลความหมายของคะแนนกลุ่มตัวอย่างเพื่ออธิบาย ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ โดยการนำคะแนน (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's scale มาจัดเป็นอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลความหมาย เป็นเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน (ชัชวาล เรื่องประพันธ์, 2543) ดังนี้ 5 คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ความคิดเห็นมากที่สุด 4 คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 ความคิดเห็นมาก 3 คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 ความคิดเห็นปานกลาง 2 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ความคิดเห็นน้อย 1 คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร ผู้จัดการ และพนักงานปฏิบัติการ ของสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบ

เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาจากสถานประกอบการที่มีบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรมและภัตตาคารทำงานอยู่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งกำหนดประเด็นคำถามเปิดกว้าง เกี่ยวกับประเด็นคำถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในเรื่องความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ การวิเคราะห์ข้อมูลเรียงร้อยข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) และสรุปประเด็นเนื้อหาในเชิงพรรณนาเพื่อนำไปเป็นข้อเสนอแนะ และเป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะบัณฑิตของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้มีส่วนได้เสีย ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.92 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 80.41 วุฒิมัธยมศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 74.23 มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 39.18 และสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจที่พัก คิดเป็นร้อยละ 42.27

ส่วนที่ 1 ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อความต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

ตารางที่ 1 ความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตต่อความต้องการของตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ

ประเด็นความต้องการของตลาดแรงงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด
2. ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านงานบริการ	4.31	0.63	มากที่สุด
3. กระบวนการคิด วิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	4.37	0.65	มากที่สุด
4. การสื่อสาร	4.17	0.83	มาก
5. การตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม	4.40	0.65	มากที่สุด
6. การใช้เทคโนโลยีในงานบริการ	4.33	0.72	มากที่สุด
รวม	4.36	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความต้องการต่อตลาดแรงงานในธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 เรียงลำดับจากด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 การตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.40 กระบวนการคิด วิเคราะห์ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.37 การใช้เทคโนโลยีในงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 และ การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ย 4.17

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ

ประเด็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.57	0.57	มากที่สุด
2. ด้านความรู้	4.33	0.61	มากที่สุด
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.39	0.59	มากที่สุด
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ	4.45	0.59	มากที่สุด
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.29	0.75	มากที่สุด
รวม	4.41	0.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ใช้บัณฑิตมีความคิดเห็นต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 เรียงลำดับจากด้านที่มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.57 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ด้านทักษะทางปัญญา มีค่าเฉลี่ย 4.39 ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.29

ผลการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อความต้องการของตลาดแรงงานและคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ พบประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

ทักษะการบริการเป็นทักษะพื้นฐาน ซึ่งส่วนมากลูกค้าที่มาใช้บริการก็ต้องการความผ่อนคลายและพักผ่อนจากความเครียดและความเหนื่อยล้า ดังนั้นเป้าหมายของการบริการที่ดีที่สุดนั้นก็คือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า รวมถึงการใส่ใจในรายละเอียดอื่น ๆ เพื่อสร้างรอยยิ้มเล็ก ๆ บนใบหน้าของลูกค้า รวมถึง การใช้ภาษาในเชิงบวกจะช่วยให้ลดความเครียดที่มีในสถานการณ์ตึงเครียดออกไป และสามารถสร้างความเชื่อมั่นในความสัมพันธ์ของคุณและลูกค้าได้ และที่สำคัญ ให้พูดสุภาพ จริงใจ และอยู่ในอารมณ์ที่ดีและสงบเสมอ เมื่อว่าลูกค้าจะมีอารมณ์โกรธมากก็ตาม

เนื่องจากงานบริการมีความกดดันสูงและมีสิ่งที่จะต้องทำมากในแต่ละวัน ทำให้ถ้าหากมีทักษะในการจัดการงานอย่างเป็นระบบระเบียบ และยังมีสติใจเย็นค่อย ๆ ทำงานแต่ละอย่างให้เสร็จจุล่ง โดย สามารถจัดอันดับความสำคัญของงานแต่ละงานได้อย่างรวดเร็ว เราก็จะสามารถจัดการเวลาและบริการลูกค้าได้อย่างเป็นมืออาชีพ

ดังนั้น บุคลากรที่พึงประสงค์ในงานบริการจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีความซื่อสัตย์และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มีระเบียบวินัยและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานที่ต้องเสียสละอุทิศตนและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

2. ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านงานบริการ

บุคลากรต้องมีความรู้รอบตัวที่จำเป็นในงานที่ทำมากที่สุด เนื่องจากงานบริการต้องมีความรู้รอบตัว และต้องรู้สถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น เทรนด์ รสนิยมของลูกค้า สถานการณ์การท่องเที่ยวนานาชาติ สถานะเศรษฐกิจ การเมือง รวมไปถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากยิ่งขึ้น นอกจากความรู้รอบตัวแล้ว ความถนัดในงานปฏิบัติและความสามารถทางวิชาการตามสาขาที่เรียนก็ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการให้บุคลากรพึงมี โดยเฉพาะตำแหน่งงานในการบริการ คือ อาศัยทักษะความสามารถเฉพาะด้าน เช่น ตำแหน่งงานแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม ตำแหน่งงานพนักงานเสิร์ฟ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบุคลากรมีความถนัดในงานที่ปฏิบัติและมีความสามารถทางวิชาการในสาขาที่ทำงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

3. กระบวนการคิด วิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ในการทำงานด้านการบริการ พนักงานจะต้องสามารถแก้ปัญหาได้อย่างฉับไว ไม่รีรอ และมีความยืดหยุ่น แต่ก็ยังสามารถใส่ใจในบริการแม้ในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อย ๆ เนื่องจากปริมาณลูกค้าที่คุณจะต้องให้บริการมีสูง รวมถึงมีประเด็นต่าง ๆ ให้แก้ปัญหารออยู่ยิ่งมาก ปัญหาเป็นสิ่งที่ต้องเจออยู่เสมอในการทำงาน และหลาย ๆ ครั้งก็เป็นปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นแบบไม่ทันตั้งตัว สิ่งที่ต้องมี คือ สติ ไหวพริบ และการตัดสินใจที่เด็ดขาด ซึ่งเป็นทักษะที่ต้องอาศัยประสบการณ์ รวมไปถึงการฝึกฝน เช่น ฝึกการฟังและจับประเด็น ฝึกวิเคราะห์ปัญหา ฝึกหาสาเหตุของปัญหา และฝึกคิดวิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ และสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าได้แบบมีไหวพริบได้ หากการแก้ปัญหาไม่ผ่านการคิดวิเคราะห์ ไม่มีวิจรรณญาณ ไม่มีการหาเหตุผล ขาดความคิดที่รอบคอบ ไม่มีจุดยืน ขาดการแยกแยะ และอาจส่งต่อข้อมูลแบบผิด ๆ ให้คนอื่น โดยไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลที่รับมา ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อประสิทธิภาพของงาน รวมไปถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่นอีกด้วย

การฝึกเพื่อพัฒนาทักษะคิดวิเคราะห์ ควรฝึกตั้งคำถามกับข้อมูลที่รับมา ตั้งคำถามกับข้อสรุปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ลองหาข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งมาเปรียบเทียบ ก่อนจะสรุปเป็นความคิดของตนเอง ซึ่งต้องอาศัยเวลาและประสบการณ์ แต่การมีทักษะคิดวิเคราะห์ นอกจากจะทำให้ไม่เป็นคนที่เชื่อทุกอย่างแล้ว ยังช่วยให้เราตัดสินใจได้เร็ว เด็ดขาด และถูกต้อง สามารถนำไปต่อยอดเพื่อพัฒนาการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อีกด้วย

รวมไปถึง การมีความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการ เพื่อนำความรู้ใหม่ ๆ และความคิดเห็นต่าง ๆ มาพัฒนาต่อยอดไปเป็นสินค้าหรือบริการที่แปลกใหม่ และน่าสนใจ ซึ่งจะต้องหมั่นฝึกฝน และใส่ความคิดสร้างสรรค์ลงไปในการทำงาน จะทำให้สามารถพัฒนาตัวเอง และช่วยพัฒนาให้องค์กรเติบโตอย่างแน่นอน

4. การสื่อสาร

ทักษะการสื่อสารถือว่าเป็นที่ต้องการในทุกสาขาอาชีพ แต่ในการสมัครงานโรงแรม ทักษะการสื่อสารถือเป็นสิ่งจำเป็นมากๆ ที่ต้องมี เพราะในแต่ละวันจะต้องสื่อสารกับทั้งลูกค้า ทีมงาน รวมไปถึงคู่ค้ารายอื่นๆ ซึ่ง

ผู้คนเหล่านี้ต่างก็มีพฤติกรรมที่หลากหลาย ทั้งเชื้อชาติ อายุ รวมถึงระดับอารมณ์ ของแต่ละคนด้วย จึงสำคัญมากที่จะต้องสามารถสื่อสารให้คนเหล่านี้เข้าใจได้ง่ายและชัดเจน รวดเร็ว และเป็นธรรมชาติที่สุด ลูกค้าต้องการคำอธิบาย แต่ไม่ต้องการรายละเอียดทั้งหมด หากพวกเขาถามถึงรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถแบ่งปันได้ แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการที่จะแก้ไขปัญหของพวกเขาอย่างรวดเร็วเท่านั้น ดังนั้นให้จบบทสนทนาด้วยคำถามว่า ‘มีอะไรที่ต้องการจะทราบเพิ่มเติมอีกหรือไม่’ เพื่อที่พวกเขาจะได้มีโอกาสถามคำถามที่ต้องการ

นอกจากนี้ บุคลากรในงานบริการยังขาดความรู้ในเรื่องของทักษะการสื่อสารทางด้านภาษาต่างประเทศ สำหรับในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในงานบริการ โดยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปในด้านของการพัฒนาเรื่องภาษาที่ 3 คือ ภาษาจีน ญี่ปุ่น และอาหรับ

5. การตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม

การทำงานของบุคลากรในงานบริการจะต้องเจอลูกค้าที่แตกต่างกัน ทั้งเรื่องวัฒนธรรมและอาหารการกิน ในการทำงานโรงแรม ผู้ที่ต้องการสมัครงานโรงแรม จะต้องเข้าใจเป็นอย่างดีว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ต้องเจออยู่ทุกวันนี้มักเป็นลูกค้าชาวต่างชาติจากหลากหลายเชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม อันรวมถึงความเชื่อ คุณค่า และมุมมองในเรื่องต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป เรื่องเหล่านี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่จะต้องทำความเข้าใจก่อนเริ่มให้บริการลูกค้า รวมถึงต้องให้เคารพวัฒนธรรมเหล่านั้น โดยปรับเปลี่ยนสไตล์การให้บริการให้เหมาะสมกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม

6. การใช้เทคโนโลยีในงานบริการ

เทคโนโลยีสามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้า ทำให้เข้าใจกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้าหลักของแบรนด์ ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดสู่การสร้างคอนเทนต์และเนื้อหาโฆษณาทางการตลาดที่ลูกค้านักค้า โดยในยุคที่โซเชียลมีเดียเข้ามามีบทบาทในการกระตุ้นการตัดสินใจการบริการในปัจจุบัน การสร้างคอนเทนต์ที่ลูกค้ารู้สึกเชื่อมโยง เป็นส่วนหนึ่ง และมีความเฉพาะตัว จะทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความใส่ใจของแบรนด์ และเกิดความไว้วางใจกับธุรกิจของมากขึ้น รวมไปถึง สามารถที่จะนำเทคโนโลยีในการให้บริการ เพื่อสร้างประสบการณ์ให้กับพนักงานได้

การใช้เทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการแรงงาน การกระจายงาน และการวางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยลดความสับสนในองค์กร ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน และไม่เกิดการทวงงานที่ซ้ำซ้อน ไม่ตรงกับแนวทางของ แบรนด์ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารในองค์กร ซึ่งจะช่วยลดเวลาการทำงาน และเก็บบันทึกเวลาการทำงานของพนักงานให้ตรงตามสัญญา ข้อกำหนด และกฎหมายแรงงานด้วย

อภิปรายผล

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคารและเรือสำราญ กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย ผู้ใช้บัณฑิตและศิษย์เก่า ทั้งนี้ทางหลักสูตรได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหลักสูตรให้มีคุณภาพ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้มากขึ้น นั้น ทางหลักสูตรได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้มีส่วนได้เสียทำให้หลักสูตร

สามารถนำข้อมูลสำคัญมาใช้ในการพิจารณาการปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ ฉบับปี 2567 ให้ทันยุค ทันสมัย ตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการทั้งของ ตลาดแรงงานและผู้สนใจเข้าศึกษาต่อ รวมทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเปิดรายวิชาใหม่ ๆ เพื่อ ตอบสนองความตนเองของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกยุคดิจิทัลและเน้นการเป็นผู้ประกอบการรายย่อย ผู้วิจัยสามารถนำผลการตอบแบบสอบถามมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหลักสูตรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้มากขึ้น อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการ ดำเนินงาน และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีศักยภาพ และมีความเข้มแข็งทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพที่ในวันจะมีความต้องการสูงขึ้นในองค์กรและสถาน ประกอบการต่าง ๆ สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group) หลักสูตรได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่าน ซึ่งนำมาพัฒนาและกำหนดเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร และ ช่วยทำให้การปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือสำราญ เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงเพิ่มความชัดเจนในประเด็นต่าง ๆ ที่หลักสูตรตั้งวัตถุประสงค์ไว้

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยพบว่า ตลาดแรงงานมีความต้องการแรงงานสาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือ สำราญ ที่มีคุณลักษณะของผู้ให้บริการ ความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านงานบริการ กระบวนการคิด วิเคราะห์ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสาร การตระหนักถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม และการ ใช้เทคโนโลยีในงานบริการ นอกจากนี้ยังพบว่า นอกจากแรงงานสาขาวิชาการโรงแรม ภัตตาคาร และเรือ สำราญ แล้วตลาดแรงงานยังมีความต้องการแรงงานที่มีทักษะด้านความปลอดภัยของเรือสำราญอีกด้วย ดังนั้น หากจะมีการปรับปรุงหลักสูตร ควรมีการปรับเปลี่ยนรายวิชาในหลักสูตรการเรียนการสอน โดยการเพิ่ม รายวิชาที่เกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของเรือสำราญเข้าไปในหลักสูตรให้มากขึ้น เพื่อรองรับกับการ เปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน และเพื่อตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังเป็นการ เพิ่มขีดความสามารถให้แก่บัณฑิตเพิ่มขึ้นอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- กั้ววล เทียนกัณฑ์เทศน์. (2540). *การวัด การวิเคราะห์ การประเมินทางการศึกษา เบื้องต้น*. ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- เกวลี ผังดี และพิมพ์รดา ครองยุติ. (2556). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนใน หลักสูตรของภาควิชาสถิติ*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชมพันธุ์ ญุฑธร ณ อยุธยา. (2540). *การพัฒนาหลักสูตร*. โรงพิมพ์ข่าวทหารอากาศ.
- เจตฤดี ชินวรโรจน์. (2561). การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อ รองรับภาวะการจ้างงาน ในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา. *วารสารวิจัยและนวัตกรรม การอาชีวศึกษา*, 2(2), 71-81.
- ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

- ภัทรธีรา บุญเสริมส่ง. (2554). การนำเสนอรูปแบบหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนสาขาวิทยาศาสตร์การกีฬา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาณุเดช เพียรความสุขและคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ภิญโญ สาธร. (2537). การบริหารงานบุคคล. วัฒนาพานิช.
- มัลลิกา บุณนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2554). ความต้องการและความคาดหวังของผู้ประกอบการในอนาคตต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต สาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสีจันทร์ สุวรรณสทิศกร. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาการจัดการผู้ขายปัจจัยการผลิตสัตว์. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- รัตติยา สัจจภรณ์. (2555). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อมหาวิทยาลัยสารคาม ปีการศึกษา 2555. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสารคาม.
- รัตนา พรหมภาพ. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเตรียมการสอนในหลักสูตรของภาควิชาการศึกษา. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- รุจิร ภูสาระ. (2545). การบริหารหลักสูตรในสถานศึกษา. บริษัท บุ๊คพอยท์.
- วนิดา เดชตานนท์. (2540). การประเมินผลการเรียน. พิมพ์ครั้งที่ 3. ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- วาสนา ประवालพฤษ. (2544). หลักการและเทคนิคการประเมินผลการศึกษา. เดอะ มาสเตอร์กรุ๊ป.
- สุธามาศ คชรัตน์. (2549). ความพึงพอใจของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาอังกฤษต่อการจัดการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาอังกฤษ. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- สมชาย บุญสุข. (2554). ความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย.
- สุรัชย์ โกศิยะกุล. (2556). ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อการปฏิบัติงานและแนวทางพัฒนาการผลิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ กำแพงเพชร. *The Golden Teak: Humanity and Social Science Journal*, 19(2), 11-20.
- อัญชลี ปริ้มพรายและคณะ. (2548). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการสอนและปัจจัยสนับสนุนการเรียนรู้ของคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อัฐพร มาคำ. (2543). ความพึงพอใจในงานของตำรวจสายตรวจจรจรัญยานยนต์ในสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2540). *หลักการสอน*. สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). *หลักการบริหารบุคคล*. โอ เอส พริ้นติ้ง เฮ้าส์.
- อำภา บุญช่วย. (2537). *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน*. พิมพ์ครั้งที่ 2. โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์.
- อรรถพร คำคม. (2546). *ความหมายของความพึงพอใจ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรพัญญ์ ประสิทธิ์รัตน์. (2545). *รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพแวดล้อมทางการเรียนของนิสิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ภาควิชาเทคโนโลยี*
- อรรวรรณ ธนุสร. (2561). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior* Englewood Cliffs. Prentice Hall.
- Campbell, A. (1976). Subjective Measures of Well-being. *American Psychologist*, 31, 117-124.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. McGraw-Hill Book.
- Herzberg, F. (1959). *Herzberg Two Factors Theory*. John Wiley and Sons.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary*. (6th ed.). Oxford University Press.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. Harper and Row.
- Morse, N. C. (1953). *Satisfactions in the White Collar Job*. University of Michigan.
- Murray, H. (1964). *Murray's Manifest Needs Theory*. Prentice Hall.
- Risser, N. L. (1975). Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nursing Research*, 24(1), 45-51.
- Tiffin, J., & McCormick, E. J. (1965). *Industrial Psychology*. Prentice Hall.