

การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก
เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย
Research and Development of Self-Directed Learning Curriculum for Hotel
Staffs in the Small Hotels for Serving the Special Economic Zone,
Chiang Rai Province

(Received: August 6, 2018; Revised: September 1, 2018; Accepted: September 7, 2018)

ศิรินพรรณ ชุ่มอินทจักร¹

Sirinphan Chuminthachak

วารัชต์ มัชยมบุรุษ²

Warach Madhyamapurush

ประกอบศิริ ภักดีพินิจ³

Prakobsiri Pakdeepinit

พัจฉาพิตตา ศรีสมพงษ์⁴

Pajpitta Srisompong

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพื่อสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยคัดเลือกด้วยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) รวมทั้งสิ้นจำนวน 110 คน และในการสร้างหลักสูตร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน โดยการเลือกแบบบอกต่อ (Snowball Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ด้วยตนเอง และแบบประเมินหลักสูตร สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

¹ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา email: sirinphan.chu@crru.ac.th
School of Management and Information Sciences University of Phayao

² คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
School of Management and Information Sciences University of Phayao

³ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
School of Management and Information Sciences University of Phayao

⁴ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
School of Management and Information Sciences University of Phayao

พบว่า ผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการเรียนเนื้อหาแต่ละด้านในระดับมากที่สุด ทั้งสามด้าน ดังนี้ 1) ด้านสมรรถนะหลัก คือ การทำงานเป็นทีม ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ คือ การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า และด้านสมรรถนะทั่วไป คือ การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านรูปแบบในการพัฒนาตนเอง พบว่า ผู้ประกอบการและพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการที่จะฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมา คือ การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์ ส่วนรูปแบบที่มีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับที่น้อยที่สุด คือ การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2. ผลการสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่า ภาพรวมของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก และหลักสูตรมีความสอดคล้องทุกรายการ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.71-1.00

คำสำคัญ: ความต้องการ หลักสูตร ธุรกิจโรงแรม เขตเศรษฐกิจพิเศษ

Abstract

The purposes of the research entitled “Research and Development of Self-Directed Learning Curriculum for Hotel Staffs in the Small Hotels for Serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province” were to study the needs of hotel employees in self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province and to construct a self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province.

The samples used in studying the needs of hotel employees in self-directed learning curriculum were 110 hotel staffs in the Special Economic Zone, Chiang Rai Province by using purposive sampling and the construction of a self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province, the samples used were 5 experts by using snowball sampling. The instruments were a questionnaire and a curriculum evaluation form. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, and content analysis. The findings showed that

1. Regarding to the study result on the needs of hotel employees in self-directed learning curriculum, the hotel entrepreneurs and staffs needed to study the three contents of each content at the highest level as follows: (1) Core competencies: Team working (2) Functional competencies: Front office operation (3) Generic competencies: Effective communication on phone. According to learning pattern, the hotel entrepreneurs

and staffs needed to study by using self-directed learning curriculum at a highest level followed by on-line learning whereas studying in the high level was needed at a lowest level.

2. The result on the construction of a self-directed learning curriculum for hotel staffs in the small hotels for serving the Special Economic Zone, Chiang Rai Province revealed that the curriculum was appropriate at a high level in overall and the consistency of the curriculum was consistent between 0.71-1.00.

Keywords: Need, Curriculum, Business hotel, Special Economic Zone

บทนำ

ธุรกิจหนึ่งที่เป็นธุรกิจหลักที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นรายได้ที่สำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว นั่นคือ ธุรกิจที่พักหรือธุรกิจโรงแรม เนื่องจากการเดินทางท่องเที่ยวหรือการเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์อื่น เช่น ทำธุรกิจ การประชุมสัมมนา เยี่ยมญาติมิตร จากสถานที่หนึ่งไปยังสถานที่หนึ่ง สถานที่พักแรมจึงจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวและนักเดินทาง นอกจากนี้ยังมีผลประโยชน์อื่นที่เกี่ยวข้องตามมา เช่น การจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม การจัดเลี้ยง การบันเทิง และการประชุมสัมมนา เป็นต้น แยกผู้มาเยือนจะต้องใช้จ่ายเงินเพื่อจะได้รับการบริการที่ดี และความสะดวกและความพอใจนั่นเอง (สมมาตร วนวุฒิโชติ, 2548 : 3) ซึ่งในปัจจุบัน การให้บริการที่พักแก่นักท่องเที่ยวก็มีหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกัน ในส่วนของจังหวัดเชียงราย ถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่ได้รับความนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวมากที่สุดจังหวัดหนึ่งของภาคเหนือ

จากการลงพื้นที่เพื่อศึกษาปัญหาด้านบุคลากรโรงแรมในเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดเชียงราย พบว่า คุณปาริฉัตร นพคุณ ได้ให้สัมภาษณ์ ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2557 ว่า โรงแรมสบายแอทเชียงแสน มีปัญหาการเข้าและออกของพนักงานโรงแรมเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ ให้ความเห็นว่า พนักงานของโรงแรมเข้ามาทำงานได้ไม่นานได้ขอลาออกไปทำงานที่อื่น พนักงานที่คัดเลือกเข้ามาทำงานส่วนใหญ่ไม่ได้จบการศึกษาทางด้านบริการท่องเที่ยวและการโรงแรม (ปาริฉัตร นพคุณ, สัมภาษณ์, 2557) นอกจากนี้ คุณสงวน ช้อนกลิ่นสกุล รองหอการค้าอำเภอเชียงของ ได้ให้สัมภาษณ์ ณ วันที่ 19 กันยายน 2557 ให้ความเห็นว่า พนักงานโรงแรมในพื้นที่ส่วนใหญ่จะเป็นแรงงานจากประเทศลาว เนื่องจากคนในพื้นที่ไม่มีความอดทนในการทำงานด้านบริการ และส่วนใหญ่จะไปหางานทำในเมืองและต่างจังหวัด (สงวน ช้อนกลิ่นสกุล, สัมภาษณ์, 2557) ในประเด็นปัญหาแรงงานเข้าออกในพื้นที่อำเภอแม่สายนั้นคุณเศวตยนต์ ศรีสมุทร ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมแม่สายพาเลซ ได้ให้สัมภาษณ์ (เศวตยนต์ ศรีสมุทร, สัมภาษณ์, 2557) ให้ความเห็นว่า พนักงานในพื้นที่ไม่มีความอดทนในการทำงานด้านบริการหรืออาจจะเป็นเพราะอุปนิสัยของคนในภาคเหนือและยังให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ทางโรงแรมพร้อมที่จะรับแรงงานจากประเทศพม่า และประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนเข้าทำงาน

นอกจากประเด็นปัญหาการขาดแคลนบุคลากรแล้ว จากการสำรวจพื้นที่วิจัยยังพบประเด็นปัญหาที่สำคัญมากที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจโรงแรมโดยตรง คือ การให้บริการของพนักงาน ทั้งนี้ ผู้จัดการทั่วไปโรงแรมแม่โขงเดลต้าบูติก แม่สาย และกรรมการหอการค้าอำเภอแม่สาย คุณธนันชัย เครือวิทย์ (สัมภาษณ์, 2557) ได้ให้ความเห็นว่า บุคลากรของโรงแรมมีปัญหาในเรื่องการสื่อสารภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาจีนและภาษาพม่า ในการรับบุคลากรเข้าทำงานที่โรงแรมหลังจากนี้จะคัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาพม่า หากคนในพื้นที่ไม่มีความสามารถทางโรงแรมยินดีที่จะจ้างแรงงานสัญชาติพม่าเข้ามาทำงาน ในขณะเดียวกันในประเด็นดังกล่าว คุณธนวัฒน์ หาดิ ที่ปรึกษาโรงแรมสยามไทรแองเกิล เชียงแสน ให้สัมภาษณ์ (ธนวัฒน์ หาดิ, สัมภาษณ์, 2558) ให้ความเห็นในเรื่องของการคัดเลือกบุคลากรในอนาคตถ้าหากประเทศไทยเข้าสู่ประชาคมอาเซียนว่า “ในอนาคตคนทำงานด้านงานบริการจะหายาก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องจ้างบุคลากรต่างชาติเข้ามาช่วยทำงานอย่างแน่นนอน และต้องมีองค์กรเพื่อตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงานของแรงงานเหล่านี้ และควรวัดผลหรือการให้ดาวการปฏิบัติงานของทั้งแรงงานต่างชาติและคนไทย” นอกจากนี้ ในเรื่องของทัศนคติในการให้บริการ ตลอดจนพื้นฐานความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมของชาวต่างประเทศ พนักงานโรงแรมในพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษยังขาดความรู้ในเรื่องเหล่านี้อีกด้วย โดยเฉพาะวัฒนธรรมของประเทศอาเซียน พนักงานหรือผู้ให้บริการที่ดั้นนั้นควรที่จะได้รับการสอนหรือการอบรมเพื่อที่จะสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ จากปัญหาดังกล่าว ไม่ว่าจะทางโรงแรมจะประสบปัญหาต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการในโรงแรมได้ตลอดไป คือ การที่ลูกค้าได้รับบริการที่ดี ประทับใจ และต้องการที่จะกลับมาใช้บริการอีก ตลอดจนแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ นั่นคือ พนักงานของโรงแรมต้องมีความรู้ความสามารถ มีใจรักในงานบริการ การพัฒนาบุคลากรของโรงแรมให้มีความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพสูงในการทำงาน ย่อมส่งผลให้โรงแรมแต่ละแห่งสามารถอยู่รอดและเติบโตอย่างยาวนานได้

หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย จะเป็นหลักสูตรที่สามารถช่วยพัฒนาศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากพนักงานตำแหน่งดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ในส่วนหน้าของโรงแรม (Front Office Operation) ซึ่งแผนกนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรมเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงแรม อาจเปรียบได้เหมือนกับเป็นเส้นเลือดใหญ่ของโรงแรม นอกจากนี้ส่วนหน้าของโรงแรมยังเป็นจุดแรกและส่วนสำคัญที่สุดในการต้อนรับแขกที่เข้ามาในโรงแรมตั้งแต่ก้าวแรกที่มาถึง พนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องสร้างความประทับใจให้แก่แขกตั้งแต่วินาทีแรกที่แขกเข้ามาในบริเวณส่วนหน้าของโรงแรม และต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับแขกไม่ว่าจะเป็นบุคคลิก ท่าทาง การวางตัว กิริยามารยาท

การใช้ภาษาในการสื่อสารกับแขก และการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการของโรงแรมงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาความต้องการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยการสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อ

รองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรให้มีเนื้อหาสอดคล้อง และเหมาะสม และใช้เป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาพนักงานความรู้ และทักษะ ตลอดจนทัศนคติในการให้บริการ และนำเสนอผลการศึกษาให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ประกอบการ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย เพื่อที่จะได้ร่วมกันสนับสนุนในการ พัฒนาบุคลากรของตนให้ยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ ให้ได้มาตรฐานอาเซียน และระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย
2. สร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผู้ประกอบการได้ทราบถึงข้อมูลด้านศักยภาพของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย
2. หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้ส่งเสริม และสนับสนุนการลงทุนในด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อที่จะได้ยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะวิชาชีพ ของบุคลากรให้ได้มาตรฐานต่อไป
3. สถาบันการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ในที่นี้ ผู้ศึกษาขอเสนอกระบวนการพัฒนาหลักสูตร 2 ขั้นตอนแรก โดยกำหนดกรอบในแต่ละขั้นตอนออกเป็น 4 ด้าน คือ กรอบด้านจุดประสงค์ กรอบด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กรอบด้านเครื่องมือ และกรอบด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามสำรวจความต้องการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในลักษณะของร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประกอบคำบรรยาย

ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

ผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก จำนวน 5 คน

3. เครื่องมือ

3.1 หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลการศึกษาจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการจัดทำหลักสูตรประกอบกับกรอบเนื้อหาหลักสูตรของการฝึกยกระดับฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (Receptionist) ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) โดยใช้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารสรุป และเขียนบรรยายหลักสูตร และประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กโดยพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นที่ 1 การสำรวจความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับ
เขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอแม่สาย อำเภอเชียงแสน และอำเภอเชียงของ จังหวัด
เชียงราย จำนวน 110 คน

3. เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรม
ขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ได้แก่ แบบสอบถาม
และแบบสัมภาษณ์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะของร้อยละ และค่าเฉลี่ย ประกอบคำบรรยาย
ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจ
พิเศษ จังหวัดเชียงราย

1. จุดประสงค์

เพื่อสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับ
เขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัด เชียงราย

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน

3. เครื่องมือ

3.1 หลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเอง

3.2 แบบประเมินคุณภาพหลักสูตร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลการศึกษาจากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดขอบเขตเนื้อหาในการจัดทำ
หลักสูตรประกอบด้วยกรอบเนื้อหาหลักสูตรของการฝึกยกระดับฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ
ด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
กระทรวงแรงงาน ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานวิชาชีพด้านการโรงแรม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลัก
สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ โดยใช้การวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร สรุปและเขียนบรรยาย
หลักสูตรและประเมินคุณภาพหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก
โดยพิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ผลการศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย จากกลุ่มตัวอย่าง 110 คน มี 4 ด้านดังนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.10) รองลงมา เพศชาย (ร้อยละ 30.90) โดยมีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี (ร้อยละ 29.10) และน้อยที่สุด คือ อายุมากกว่า 60 ปี (ร้อยละ 1.80) ด้านการศึกษา ศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 45.50) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา (ร้อยละ 42.70) และการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.80) ด้านประสบการณ์ทำงาน ระยะเวลา 1 – 5 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 60.90) รองลงมา คือ ประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี (ร้อยละ 14.50) และประสบการณ์ทำงาน 11 – 15 ปี และ 16 – 20 ปี น้อยที่สุด (ร้อยละ 2.70) ด้านตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (ร้อยละ 64.50) รองลงมา คือ ผู้ประกอบการ (ร้อยละ 18.20)

2. ผลการศึกษาความต้องการฝึกอบรมตามมาตรฐานวิชาชีพโรงแรมตามสมรรถนะ 3 ด้าน

2.1 ด้านสมรรถนะหลัก พบว่า การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ ความหลากหลายทางวัฒนธรรมองค์กร สุขอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน ความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ ($\bar{X} = 3.84$) และการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติสุขลักษณะในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.80$)

2.2 ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ พบว่า การดำเนินงานสำนักงานส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ การเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน ($\bar{X} = 3.80$) และการจัดเก็บเอกสาร และการสืบค้นข้อมูล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$)

2.3 ด้านสมรรถนะทั่วไป การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ การสื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.92$) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.63$)

3. ผลการศึกษารูปแบบในการพัฒนาตนเอง

จากผลการศึกษารูปแบบความต้องการพัฒนา พบว่า พนักงานธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กมีความต้องการฝึกอบรมจากชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง ระดับมากที่สุด จำนวน 77 คน รองลงมา คือ การฝึกอบรมด้วยระบบออนไลน์ จำนวน 68 คน และการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น มีความต้องการน้อยที่สุด จำนวน 31 คน

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ ให้แก่

พนักงานโรงแรมในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กต้องการหน่วยงานที่รับผิดชอบช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพของพนักงานต้อนรับเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และจัดกิจกรรมอบรมเพื่อ

ฝึกทักษะในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การอบรมระบบออนไลน์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของสถานประกอบการแต่ละแห่ง

วัตถุประสงค์ที่ 2 การสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย

ผลการสร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย พบว่า หลักสูตร มี 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ชื่อหลักสูตร 2) หลักการและเหตุผล 3) คำอธิบายรายวิชา และระยะเวลาศึกษา 4) วัตถุประสงค์ 5) โครงสร้างและเนื้อหาหลักสูตร 6) แบบทดสอบก่อนเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน ภาพรวมของหลักสูตร พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก และหลักสูตรมีความสอดคล้องทุกรายการ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.71-1.00

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการวิจัย ผู้วิจัยนำผลการศึกษาที่สำคัญมาอภิปราย ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย โดยมีวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ ศึกษาความต้องการของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ซึ่งความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กนั้นผลการศึกษามีความสอดคล้องกับ วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และ คนอื่น ๆ (2555 : 36) อธิบายได้ว่า สถานประกอบการที่พักในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง จังหวัดสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นสถานประกอบการขนาดเล็กประเภทรีสอร์ตและโฮมสเตย์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่น มีทักษะและพื้นฐานด้านการโรงแรมไม่มากนัก พนักงานจึงต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านวิชาชีพโรงแรม บุคลิกภาพที่เกี่ยวกับการบริการ เป็นต้น เพื่อจะได้นำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น วัตถุประสงค์ข้อ 2 สร้างหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษ จังหวัดเชียงราย ในการสร้างหลักสูตรผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบโครงร่างหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความต้องการของผู้เรียนตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยนำข้อมูลความต้องการในการเรียนรู้หลักสูตรเพื่อนำมาเป็นแนวทางกำหนดเนื้อหาในหลักสูตรตามกรอบหลักสูตรการฝึกยกระดับฝีมือตามมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรม แผนกพนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า ตำแหน่งพนักงานต้อนรับ (รหัสหลักสูตร 0920017320203) กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ คำอธิบายรายวิชา เนื้อหา กิจกรรม และวิธีการประเมินผล การกำหนดเนื้อหาการเรียน ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นเองภายใต้กรอบแนวคิดและหลักการปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับ ตลอดจนขอคำปรึกษา คำแนะนำ จากผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร ผู้วิจัยได้ดำเนินการและเป็นผู้ประสานในการนำโครงร่างหลักสูตรการเรียนรู้ด้วยตนเองและแบบประเมินโครงร่างหลักสูตรไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการทำหลักสูตร 1 ท่าน อาจารย์ผู้สอนในรายวิชา

การปฏิบัติงานด้านการต้อนรับ 1 ท่าน ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 2 ท่าน และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม ขนาดเล็ก 2 ท่าน และได้ปรับแก้ไขหลักสูตรตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เตือนใจ น้อยแก้ว (2552 : 69) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น สุพรรณบ้านเรา “เที่ยวดอนเจดีย์” กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โดยในขั้นตอนร่างหลักสูตรประกอบด้วยหลักการ จุดหมาย โครงสร้าง คำอธิบายรายวิชา ขอบเขตเนื้อหา ระยะเวลาเรียน วิทยากรณ แสงขาว (2552 : 127) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รายวิชาหลักการมัคคุเทศก์เบื้องต้น ของวิทยาลัยการอาชีพควรวรชนุน จังหวัดพัทลุง โดยได้พัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รายวิชาหลักการมัคคุเทศก์เบื้องต้น ประกอบด้วยหลักการ จุดมุ่งหมาย โครงสร้างเนื้อหา เวลาที่ใช้ในการเรียน กิจกรรม การประเมินผล และเอกสารประกอบหลักสูตร ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดความรู้ แบบทดสอบวัดความสามารถในการเป็นผู้นำเที่ยว และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. โครงสร้างและเนื้อหาในหลักสูตรที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นเนื้อหาบางส่วนที่ได้จากการสำรวจความต้องการของผู้เรียนตามความสนใจสามลำดับแรกเท่านั้น ผู้ประกอบการสามารถปรึกษานักวิชาการในการเพิ่มเติมเนื้อหาบทเรียนให้ครบตามสมรรถนะทั้งสามด้านและให้สอดคล้องกับบริบท
2. ควรมีการเพิ่มกิจกรรมในเชิงปฏิบัติด้วย เช่น ทัศนศึกษาประกอบสำหรับเนื้อหาที่เกี่ยวกับการฝึกทักษะภาษาอังกฤษพื้นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถฝึกปฏิบัติตามได้
3. รูปเล่มของหลักสูตรควรปรับปรุงรูปแบบให้น่าสนใจมากขึ้น โดยปรับเนื้อหาให้กระชับ และรูปเล่มพกพาได้ง่าย และรูปภาพประกอบเนื้อหาควรเป็นภาพสี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรทางด้านสมรรถนะทั่วไปในประเด็นของการพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อการให้บริการที่เป็นปัจจุบันนั้นเนื้อหาควรมีความเหมาะสมตามสภาพของแต่ละท้องถิ่นและตรงกับสภาพของผู้เรียนให้มากที่สุด
2. ควรมีการพัฒนาหลักสูตรเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับพนักงานโรงแรมในแผนกอื่น ๆ เช่น แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และแผนกแม่บ้าน เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- เตือนใจ น้อยแก้ว. (2552). การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นสุพรรณบ้านเรา “เที่ยวดอนเจดีย์”
กลุ่มสาระการเรียนรู้ภาษาไทย สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. (วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. กรุงเทพฯ.
- ธนวัฒน์ หาดิ. *สัมภาษณ์*. 28 กันยายน 2558.
- ธนันชัย เครือวิทย์. *สัมภาษณ์*. 25 กันยายน 2557.
- ปาริฉัตร นพคุณ. *สัมภาษณ์*. 3 พฤศจิกายน 2557.
- วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ และ คนอื่น ๆ. (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถาน
ประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวาและพื้นที่ใกล้เคียง
จังหวัดสมุทรสงคราม. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 7(2), 5-7.
- วิภาวรรณ แสงขาว. (2552). การพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น รายวิชาหลักการมัดคุเทศก์เบื้องต้น
ของวิทยาลัยการอาชีพควนขนุน จังหวัดพัทลุง. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยทักษิณ. พัทลุง.
- เศวตยนต์ ศรีสมุทร. *สัมภาษณ์*. 11 กันยายน 2557.
- สงวน ช้อนกลิ่นสกุล. *สัมภาษณ์*. 19 กันยายน 2557.
- สมมาตร วนวุฒิโชติ. (2548). ลักษณะทางจิต-สังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
โรงแรมอิมพีเรียลควีนปาร์ค. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กรุงเทพฯ.

