



การพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงาน
ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร

Development of Potential and Necessary Skills of Service Industry Workers
(Hospitality and Tourism) in Bangkok

ภาคพันธ์ ศาลาทอง

ภูมิพัฒน์ ทองคำ

พัลลพ หามะลิ

นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

ภัทรमुख พงษธา

ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณ

กองทุนส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปี พ.ศ. 2564

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประจำปี พ.ศ. 2564 คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมให้ งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ที่สุด รวมทั้งหน่วยงานและสถานประกอบการต่าง ๆ เป็นอย่างดี

คุณค่าใดที่พึงบังเกิดจากประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขออุทิศแด่ กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ให้มีคุณภาพชีวิตและความ มั่นคงในการทำงานที่ดี

คณะผู้วิจัย



- ชื่อเรื่อง** : การพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร
- ผู้วิจัย** : ผศ.ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง, พัลลพ หามะลิ, ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ, ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ, ภัทรमुख พงษ์ธา และดร. ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- พ.ศ.** : 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรอบรม รวมทั้งแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เป็นการวิจัยและพัฒนาผลการศึกษาพบว่า

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) มี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะบริการ และ (4) ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง

ในขณะที่การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรอบรมพบว่ามี 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ และหลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ เป็นชุดเครื่องมือการเรียนรู้ และการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการศึกษาเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

ส่วนแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษา มีลักษณะเป็นการเทียบโอนประสบการณ์การเรียนรู้ที่มาจากการฝึกอบรม การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการในรูปแบบ (1) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรมที่อาจมีหรือไม่มีใบรับรอง แต่มีหน่วยงานรับรองการเข้าอบรมตลอดหลักสูตร และ (2) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองจากการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติการ มีจำนวนชั่วโมงที่ชัดเจน หรือมีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนด

Title : Development of Potential and Necessary Skills of Service Industry Workers (Hospitality and Tourism) in Bangkok

Researcher : Phackaphon Salathong, Panlop Hamali, Poompat Thongkam, Nitinan Srisuwan, Pattaramook Pongsata and Ntapat Worapongpat.
Faculty of Liberal Arts, University of Technology Phra Nakhon.

Year : 2021

Abstract

This research aims to analyze demand, Necessary Skills and ways of collecting the credit to transfer into the education system of Service Industry Workers (Hospitality and Tourism) in Bangkok. The research results found 4 points that is; (1) career stability (2) knowledge (3) services (4) awareness and self-esteem value

During the research process of training course curriculum, found that there are three courses that is English training course for hospitality industry, Excellent Services technique for customer impressive course, using technology “ Amadeus” system for booking and ticketing in tourism and hospitality industry. These courses become a set of learning handbook and trained to the target group, service working, to learn and have knowledge, up-skilled and have a positive thinking to work in service industry.

In term of earning credit from these courses into the education system, in form of transfer credit by using knowledge and experiences, the results from research seminar can be conclude into two ways (1) transfer credit from the course that has certificate or do not have any certificate, still can transferred within the guarantee from institution (2) transfer credit from certified course should be specify with the exactly total houses studying, or have a test and evaluate the learning outcomes from the courses.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	I
บทคัดย่อภาษาไทย	II
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
สารบัญเรื่อง	IV
สารบัญภาพ	V
บทที่	
1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
คำถามการวิจัย	3
กรอบแนวความคิดการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและ การท่องเที่ยว)	7
แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในงานบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14 17

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม คนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)	25
ตอนที่ 2 การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนา ศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)	27
ตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน	28
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม คนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)	53
ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนา ศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)	69
ตอนที่ 3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการ เข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการ ท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน	69
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล	75
ข้อเสนอแนะ	78
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	85
ประวัตินักวิจัย	194

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิดการวิจัย	4
2 การพัฒนาชุดเครื่องมือการฝึกอบรม	62

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ประเภทงาน รายได้หลักต่อเดือน และระดับการศึกษา	29
2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา	30
3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทงานและรายได้หลักต่อเดือน	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง	32
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุดและจำนวนตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง	32
6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง	32
7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	33
8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	33
9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน	34
10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษา	34
11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษาไทย	35
12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษาอังกฤษ	35
13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษาจีน	36
14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการอบรมในรอบ 3 ปี	36
15 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ	37
16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง	42
17 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังในภาพรวม	42

ตารางที่	หน้า
18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังในด้าน ความรู้	43
19 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังความต้องการ จำเป็น	44
20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้าน ทักษะ	45
21 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังความต้องการ จำเป็นด้านทักษะ	46
22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้าน ตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตนเอง	48
23 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังความต้องการ จำเป็นด้านตระหนักรู้และเห็นคุณค่าในตนเอง	48
24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้าน ความมั่นคงในอาชีพ	50
25 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้าน ความมั่นคงในอาชีพ	51
26 แสดงความต้องการจำเป็นตามผลต่างของค่าเฉลี่ยเพื่อการพัฒนาศักยภาพกลุ่ม คนทำงาน	52
27 หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ	54
28 แผนการฝึกอบรมหลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ	55
29 หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ	57
30 แผนการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ	58
31 หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พัก	59
32 แผนการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและ การจองที่พัก	61
33 แสดงลักษณะการเทียบโอนหลักสูตรอบรม	70

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายด้านทั้งในมิติทางสังคมและทางเทคโนโลยี นำไปสู่รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (เช่น การคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาเป็น การใส่ใจนวัตกรรม การสื่อสารดี มีวิจารณญาณ และเต็มใจร่วมมือ) ทักษะสารสนเทศ สื่อ เทคโนโลยี (เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี การรู้เท่าทันสื่อ และฉลาดสื่อสาร) ทักษะชีวิตและอาชีพ (เช่น การมีความยืดหยุ่น การเรียนรู้วัฒนธรรม การรู้จักปรับตัว การมีความเป็นผู้นำ การริเริ่มสิ่งใหม่ การมีความรับผิดชอบหน้าที่ การใส่ใจดูแลตนเอง การพัฒนาอาชีพ การรู้จักเข้าสังคม และการหมั่นหาความรู้รอบด้าน) (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2564) นอกจากนี้ที่กล่าวยังมีทักษะที่จำเป็น ได้แก่ การแก้ปัญหาซับซ้อนได้ การคิดเชิงวิพากษ์ การมีความคิดสร้างสรรค์ การจัดการบริหารจัดการบุคคล การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี การมีความฉลาดทางอารมณ์ การตัดสินใจและประเมินได้ดี การมีบริการที่ดีและต่อรองเป็น รวมทั้งมีความคิดยืดหยุ่นทางความคิด เหล่านี้เป็นทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานในโลกอาชีพที่นายจ้างต้องการซึ่ง AI ทำแทนไม่ได้ในปี ค.ศ. 2020 (World Economic Forum, 2020) โดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เป็นภาคธุรกิจหนึ่งที่ทำหน้าที่ในการผลิตสินค้าเพื่อให้เกิดผลประโยชน์เป็นกำไร หรือสิ่งตอบแทนตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ และมีผลให้เกิดรายได้ การสร้างงานและการบริโภค และต้องอาศัยแรงงาน เครื่องทุนแรง เทคโนโลยี ดังนั้นบุคลากรหรือกลุ่มคนทำงานจำเป็นต้องใช้ทักษะดังกล่าวหลายทักษะในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่ ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง รวมถึงความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21

กรุงเทพมหานครเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีสถานประกอบการประเภทโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ อยู่เป็นจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 5.8 ของสถานประกอบการทั่วประเทศ มีจำนวนห้องพักคิดเป็นร้อยละ 18.3 หรือ 88,176 ห้อง รองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ เมื่อพิจารณาคนทำงานในโรงแรมรีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ พบว่ามีคนทำอยู่เป็นจำนวนมาก สำหรับค่าตอบแทนแรงงานเฉลี่ยต่อคนต่อปีประมาณ 281,601 บาท เป็นการจ้างงานมากที่สุดในช่วงปี พ.ศ. 2558

ในส่วนรายรับ รายจ่ายในการดำเนินกิจการ พบว่า ในกรุงเทพมหานครมีมูลค่ารายรับ และค่าใช้จ่าย สูงที่สุดประมาณ 62,313.8 ล้านบาท และ 45,517.5 ล้านบาท สำหรับปัญหาและอุปสรรคของ สถานประกอบการโรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ การมีต้นทุนสูง การขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ และประสบการณ์ รวมทั้งอื่น ๆ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560)

จากที่กล่าวอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ยังมีความสำคัญและเป็นแหล่งได้ของประเทศซึ่งมีผลต่อการเจริญเติบโตของภาคการท่องเที่ยวในประเทศไทย เป็นแหล่งจ้างงานในภาคบริการที่สำคัญ จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีทักษะความรู้ ความสามารถเฉพาะทาง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว และผู้มารับบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นคณะหนึ่งที่มีการจัดการเรียนการสอน โดยเฉพาะหลักสูตรวิชาการโรงแรมและท่องเที่ยว ซึ่งได้ผลิตบัณฑิตเพื่อสู่อุตสาหกรรมบริการในด้านนี้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังให้บริการด้านวิชาการความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ และหน่วยงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คณะและสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในด้านการโรงแรมและท่องเที่ยว หลาย ๆ สถานประกอบการที่ทำข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการบริการดังกล่าว ปัญหาหนึ่งที่พบคือ ตัวหลักสูตรการอบรมระยะสั้นที่ยังมีความไม่ชัดเจน และไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน รวมทั้งสถานประกอบการ ตลอดจนความต้องการของผู้เรียนที่ต้องการสะสมชั่วโมงการเรียนเพื่อเทียบโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาของทางมหาวิทยาลัยต่อไป

ด้วยข้อเท็จจริงดังกล่าวทางคณะผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงาน ในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมหน่วยกิตโอนในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
2. เพื่อพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

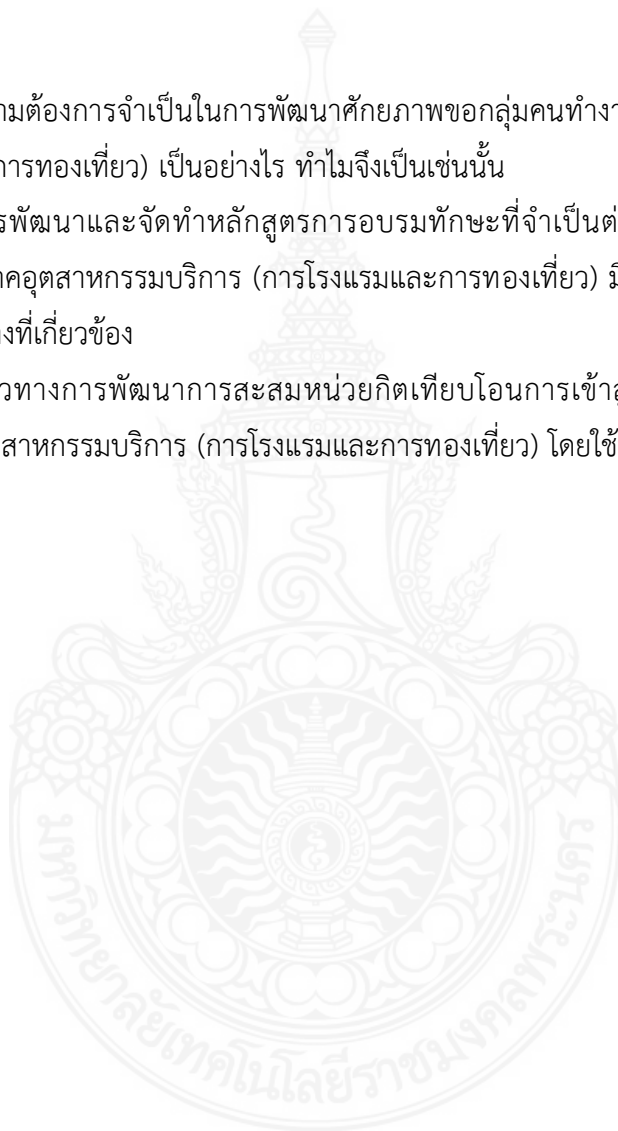
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เป็นอย่างไร ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น

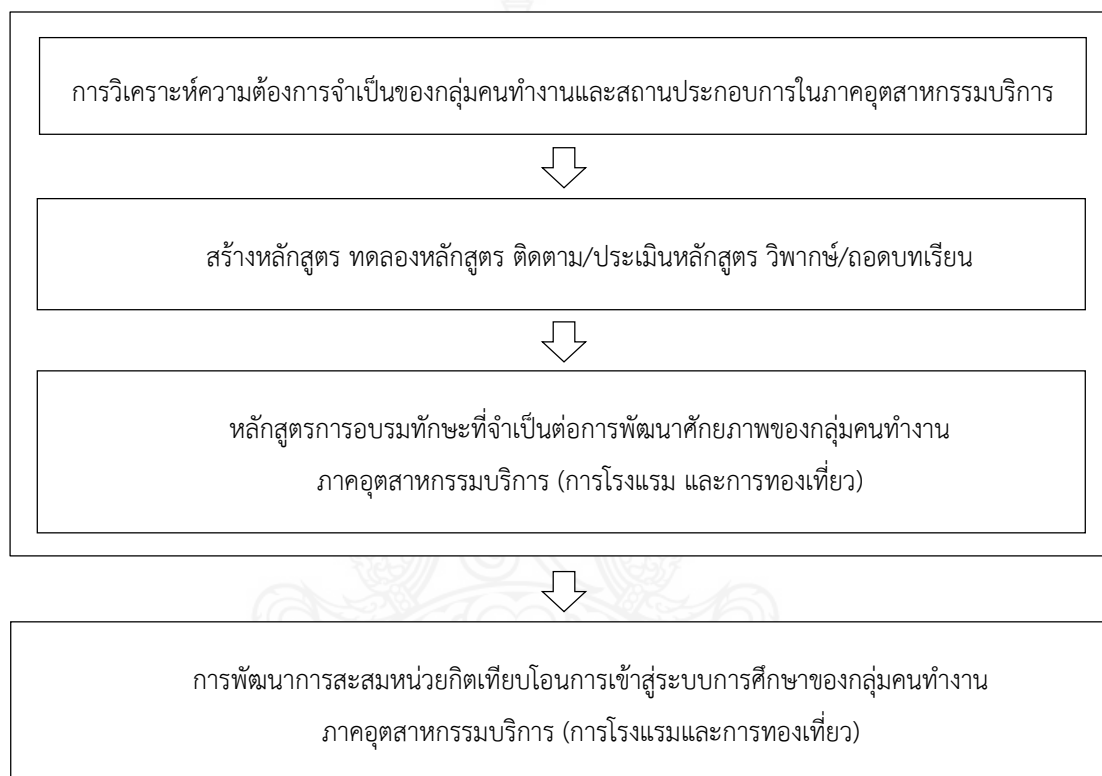
2. การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) มีลักษณะ หรือกระบวนการเป็นเช่นไร ใครบ้างที่เกี่ยวข้อง

3. แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน ทำอย่างไร



กรอบแนวความคิดการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยสังเคราะห์จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดการออกแบบหลักสูตรของมารุต พัฒนา (2562) และแนวคิดกระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตรของวันทกาญจน์ สี่มาโรฤทธิ์ และชวลีย์ ณ ถกลาง (2561) สรุปได้ดังภาพที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้านวิชาการ

- ได้องค์ความรู้และข้อมูลพื้นฐานความต้องการจำเป็นของกลุ่มคนทำงานและสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ
- ได้หลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- ได้แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ด้านนโยบาย

- หน่วยงาน สถานประกอบการ และสถานศึกษา จัดทำข้อตกลงและแนวปฏิบัติต่อการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม และทำการติดตามผลการอบรม รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่สนใจเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาสามารถเข้าศึกษาได้ โดยนำผลการผ่านฝึกอบรมมาเทียบหน่วยกิตการเรียน

ด้านปฏิบัติการ

- โดยเฉพาะผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับทราบถึงแนวปฏิบัติมีการจัดคู่มือการพัฒนาฝึกอบรมในหลายช่องทางเพื่อให้กลุ่มทำงานด้านบริการได้เข้าถึง

ด้านกลุ่มคนทำงาน

- มีโอกาสเรียนรู้ได้หลายช่องทางผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ หลากหลายรูปแบบที่เอื้อประโยชน์ต่อการเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นลักษณะการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่มุ่งเน้นการเจาะลึกและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นของกลุ่มคนทำงานและสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานครใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เป็นการเก็บรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จากนั้นทำการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ได้แก่ การสร้างหลักสูตร ทดลองหลักสูตร ติดตาม/ประเมินหลักสูตร วิชาทฤษฎี/ถอดบทเรียน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมพัฒนา ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำหลักสูตรอบรม รวมทั้งผู้เข้าทดลองการใช้หลักสูตรอบรม ต่อจากนั้นทำการค้นหาแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านเครื่องมือการสนทนากลุ่มและเวทีวิพากษ์ เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิผู้เข้าร่วมอบรมพัฒนา และผู้เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จัดทำบัญชีรายชื่อกลุ่มให้ข้อมูล พิจารณาคุณสมบัติและประสบการณ์ การวิจัยนี้ใช้เวลาการศึกษาประมาณ 12 เดือน เพื่อค้นหาคำตอบ รวมทั้งพัฒนาหลักสูตรการอบรม

ทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

นิยามศัพท์เฉพาะ

กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) หมายถึง ผู้ที่ทำงานในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) หรือกำลังศึกษาอยู่ในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) มีความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์การทำงาน มีความสนใจและตั้งใจนำความรู้/ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์จากฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพทักษะที่จำเป็น

ความต้องการจำเป็น หมายถึง ความปรารถนาที่ต้องการยกระดับศักยภาพการทำงานในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ

การพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) ของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) ผ่านหลักสูตรหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น

หลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น หมายถึง หลักสูตรที่ผ่านการทดลองและพัฒนาจากทุกภาคส่วนในร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผลประโยชน์ ในพื้นที่ได้แก่ หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ และหลักการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

การพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอน หมายถึง การดำเนินการยกระดับหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น ในรูป Credit และ Non Credit สู่อุณหภูมิเทียบโอน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
2. แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพและทักษะที่จำเป็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อม สร้างรายได้หลักให้กับประเทศไทย เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบด้วยธุรกิจหลัก ได้แก่ โรงแรมที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ธุรกิจสนับสนุน ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ได้แก่ นันทนาการ เช่น สวนสนุก บันเทิง กีฬา สปา รวมทั้ง สินค้าหรือของระลึก นอกจากนี้หากเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ ภายในประเทศแล้วจะเห็นความสำคัญดังกล่าวมากขึ้น (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, ม.ป.ป.). จากการสำรวจข้อมูลย้อนหลังของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าด้านการจ้างงานสถานประกอบการที่พักแรมในภาคใต้มีลูกจ้างมากที่สุดประมาณ 105.0 พันคน หรือร้อยละ 35.9 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 พบว่า ในปี 2562 มีจำนวนของคนงานทั้งหมดที่ไม่ได้รับค่าจ้างเงินเดือนและลูกจ้างเพิ่มขึ้นประมาณ 7.1 พันคน หรือร้อยละ 2.2 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายภาค กรุงเทพมหานคร ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีจำนวนของคนงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่ปริมณฑล และภาคกลาง มีจำนวนลดลงเล็กน้อย ขณะที่คนงานในสถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศ ปี 2562 มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 331.0 พันคน โดยเป็นคนงานที่ไม่ได้รับค่าจ้างเงินเดือนประมาณ 38.4 พันคน หรือร้อยละ 11.6 และลูกจ้างประมาณ 292.6 พันคน หรือร้อยละ 88.4 ในด้านค่าตอบแทนแรงงานพบว่าในปี 2562 ลูกจ้างในสถานประกอบการที่พักแรมทั่วประเทศได้รับค่าตอบแทนแรงงานทั้งสิ้นประมาณ 62,390.1 ล้านบาท หรือเฉลี่ยต่อคนต่อปีประมาณ 213.2 พันบาท โดยในกรุงเทพมหานคร มีลูกจ้างได้รับค่าตอบแทนแรงงานเฉลี่ยต่อคนต่อปีสูงสุด ประมาณ 302.6 พันบาท ส่วนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลูกจ้างได้รับค่าตอบแทน แรงงานเฉลี่ยต่อคนต่อปีต่ำ

ที่สุดคือ ประมาณ 135.4 พันบาท เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 พบว่าในปี 2562 มีจำนวนค่าตอบแทนแรงงาน เพิ่มขึ้นจำนวน 3,387.1 ล้านบาท หรือร้อยละ 5.7 และจำนวนค่าตอบแทนแรงงาน เฉลี่ย เพิ่มขึ้นจำนวน 8.1 พันบาท หรือร้อยละ 3.9 หากพิจารณาเป็นรายภาค พบว่า กรุงเทพมหานคร มีสัดส่วนการเพิ่มขึ้นสูงที่สุดคือ ร้อยละ 19.9 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ในขณะที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ถือได้ว่าเป็นสถานการณ์ที่ร้ายแรงที่สุดในรอบหลายทศวรรษ เมื่อเทียบกับโรคระบาดอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ในช่วงระยะเวลากว่า 20 ปี ที่ผ่านมา ผลกระทบในครั้งนี้นำให้เศรษฐกิจทั่วโลกต้องหยุดชะงักอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะธุรกิจด้านการท่องเที่ยวของโลก ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศได้ใช้มาตรการควบคุม การเดินทางเข้าออกประเทศของชาวต่างชาติ (Travel Restrictions) และเลือกใช้มาตรการ ปิดประเทศ โดยระงับการเดินทางเข้ามาของนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นการชั่วคราว เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดในประเทศ รวมถึงประเทศไทยได้ใช้แนวทางควบคุมการเดินทางเข้าประเทศ มีการปิดด่านชายแดนทั่วประเทศ ดังนั้นหลายธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวอย่างธุรกิจโรงแรมและที่พักได้รับผลกระทบรุนแรงเช่นเดียวกัน (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563)

จากรายงานภาวะธุรกิจภาคกลาง ในไตรมาส 1 ปี 2564 ได้สะท้อนปัญหาการหดตัวของภาคการท่องเที่ยวและบริการอย่างต่อเนื่อง หลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้การจ้างงานลดลงจากระดับเดียวกันกับปีก่อน โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและสายการบินยังคงจ้างงานในระดับต่ำเมื่อเทียบกับช่วงเวลาปกติ นอกจากนี้ยังคงมีการใช้นโยบายอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสลับวันมาทำงาน การลดตำแหน่งที่ซ้ำซ้อน การปรับลดเงินเดือน เป็นต้น เพื่อรักษาแรงงานบางส่วนไว้ โดยเฉพาะแรงงานทักษะสูงที่หาทดแทนได้ยาก (ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง กรมการจัดหางาน, 2564) นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเสี่ยงต่อธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว มาจากการขาดสภาพคล่องทำให้จำนวนและรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่ยังไม่ฟื้นตัวอย่างเต็มที่ รวมถึงผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กอยู่รอดยาก ขณะที่นักลงทุนต่างประเทศและผู้ประกอบการรายใหญ่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งการตลาด โดยการเข้าซื้อกิจการโรงแรมขนาดกลางในจังหวัดท่องเที่ยว ทำให้ผู้ประกอบการรายเดิมต้องออกไป รวมถึงการถูกแย่งลูกค้าจากแพลตฟอร์มการแบ่งห้องเช่ารวมทั้งที่พักทดแทนที่ ไม่ถูกกฎหมาย เช่น คอนโดมิเนียมหรืออพาร์ทเมนท์ให้เช่า มาแย่งส่วนแบ่งรายได้ ตลอดจนพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไป ซึ่งเน้นความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัย และการเดินทางที่สะดวกขึ้น สิ่งสำคัญคือการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา โควิด-19 ยังทำให้นักท่องเที่ยวมีความวิตกกังวลอยู่ ดังนั้นสถานการณ์ธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไปหลังจากการผ่อนปรนมาตรการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (ธนาคารออมสิน, 2564)

นอกจากสภาพปัญหาดังกล่าวยังมีการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนในโลกศตวรรษที่ 21 อย่างรวดเร็วทั้งด้านความเป็นอยู่ ด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งด้านการทำงานด้วย ทำให้ปัจจุบันมีการแข่งขันค่อนข้างสูง โดยเฉพาะสภาวะที่เรียกว่า VUCA ซึ่งเป็นสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ก้าวกระโดดและพลิกโฉม กระบวนการต่าง ๆ เต็มไปด้วยความอ่อนไหว (Vulnerability) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) มีความซับซ้อน (Complexity) ที่เชื่อมโยงกันมากมายและความไม่ชัดเจนคลุมเครือ (Ambiguity) ส่งผลให้สภาพการณ์ปัจจุบันอยู่ในรูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Technological Changing) ในขณะที่ผลลัพธ์ของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดังกล่าว ก่อให้เกิดการผสมผสานของเทคโนโลยีในหลาย ๆ อย่างของอาชีพในภาคอุตสาหกรรม การบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

อุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะประเทศที่ไม่ใช่ประเทศผู้ผลิตสินค้าส่งออกผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวจึงควรมีการปรับเปลี่ยนเพื่อทำให้เกิดโอกาสใหม่ เช่น การเข้าถึงลูกค้ากลุ่มใหม่ การปรับรูปแบบธุรกิจใหม่จากกระแส Work Form Home หรือโอกาสการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 4.0 ตลอดจนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับสถานการณ์และแนวโน้มในอนาคตของ อุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งการปรับทักษะด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (มนสิชา ชาวคำ, 2564)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา อุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการได้รับอิทธิพลจากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ของโลก (Global Megatrend) ซึ่งรวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี อย่างไรก็ตามการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้ส่งผลให้การมอง Megatrend ที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยก่อนการแพร่ระบาดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมได้รับแรงขับเคลื่อนจาก Megatrend อาทิการขยายตัวของจำนวนชนชั้นกลาง การหาสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ ๆ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และวิถีท่องเที่ยวที่คำนึงถึงสุขภาพ แม้กระนั้นก็ตาม COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อปัจจัยดังกล่าว บางอย่างถูกเร่งให้เกิดเร็วขึ้น บางอย่างถูกชะลอลง โดยเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมในอนาคตโดยหลักมี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและสังคม (Demographic and social change) (2) การปรับการท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์รายบุคคล (Individualization) (3) การนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและระบบควบคุมอัตโนมัติ (Digital transformation and automation) และ (4) สุขภาพและความสะอาด (Health and hygiene) (พุทธชาติ ลุนคำ, 2564)

จากที่กล่าวอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันโดยอาศัยจุดเด่นที่มีอยู่มาพัฒนา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่า และมีความสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยวของประเทศไทย จากแผนพัฒนาการท่องเที่ยว ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด โดยการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องความต้องการ ของตลาดแรงงาน สร้างแรงจูงใจให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยวสนับสนุนบุคลากรให้มีสมรรถนะขั้นพื้นฐานตามตำแหน่งงาน และได้รับการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล ทั้งนี้เพื่อพัฒนา รักษา และยกระดับคุณภาพ และมาตรฐานการท่องเที่ยวไทย ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศสู่การเป็นประเทศพัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, ม.ป.ป.)

2. แนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในงานบริการ

นับตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 จนถึงศตวรรษที่ 21 สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม รวมทั้งสภาพความเป็นอยู่และการทำงาน รวมถึง VUCA ดังที่กล่าวข้างต้น ทำให้ทิศทางอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เปลี่ยนไปจากเดิมทั้งด้านคุณภาพ การสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ และมูลค่าการให้บริการสูงขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจบริการต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัว พัฒนา รวมถึงทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและบริการที่ดีขึ้น ตลอดจนเพื่อลดความวิตกกังวลของคนในองค์กร และผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังรวมถึงทักษะการบริหารความเสี่ยงและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องอาศัยความหลากหลายของทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น การคิดเชิงสร้างสรรค์ การควบคุมความวิตกกังวล และการสร้างสุขภาวะทางอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น (กรุงเทพธุรกิจ, 2564)

ดังนั้นหากพิจารณาแต่ละธุรกิจบริการ เช่น อุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยว ที่สร้างรายได้หลัก และคุณประโยชน์ให้ประเทศไทยมาอย่างยาวนาน โดยมากกว่าหนึ่งในสามของมูลค่าการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวไทยมีชื่อเสียงติดอันดับต้นในระดับโลก ทั้งในด้านความงามและทางเลือกที่หลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว รวมถึง

วัฒนธรรมที่มีเอกลักษณ์ดึงดูดใจ อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม รวมทั้งเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของมนุษย์ที่เกิดขึ้น เช่น การระบาดของไวรัสโควิด 19 ย่อมเป็นแรงผลักดันให้ทั้งนักท่องเที่ยว และผู้ให้บริการในธุรกิจท่องเที่ยวต้องปรับตัวอยู่เสมอ และสร้างสรรค์รูปแบบการท่องเที่ยวและบริการใหม่ ๆ เพื่อตามให้ทันกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาการท่องเที่ยวมูลค่าสูง (High-Value Tourism) ด้านการส่งเสริมการตลาด การพัฒนาเทคโนโลยีและบุคลากร ด้านการขยายตัวการท่องเที่ยวเส้นทางใหม่ ด้านการขยายฐานนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง เป็นต้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

นิยามความหมาย

คำว่า “ศักยภาพ” ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ออนไลน์) หมายถึง ภาวะแฝง, อำนาจหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่าง ๆ อาจทำให้พัฒนา หรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Potential, Latency หมายถึง ความสามารถ, สมรรถนะ, ประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังหมายถึง ความพร้อมหรือแนวโน้มที่จะแสดงความสามารถที่มีอยู่ให้ปรากฏเมื่อมีโอกาส ที่จะกระทำได้ในระดับบุคคล (สุรีย์ เข็มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ, 2561) ซึ่งสามารถทำให้ปรากฏหากได้รับการพัฒนา หรือกระตุ้นจากภายนอก อันจะส่งผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นศักยภาพจึงเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนที่น่าไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการพัฒนาด้านการฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา จนเกิดทักษะ ความรู้ หรือทัศนคติเป็นสำคัญ เพื่อให้ความสามารถที่แฝงอยู่ในตัวบุคคลได้แสดงออกมาเป็นผลงานที่มีคุณค่าขององค์กรหรือหน่วยงาน ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพจึงเป็นเรื่องของการพัฒนาความสามารถเชิงประจักษ์ (เนตรชนก ดวนใหญ่, 2562) ส่วนคำว่า “ทักษะ” หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำ หรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคมที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อย ๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Skill ทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วประกอบด้วย สมรรถนทักษะ (Hard skill) หมายถึง ทักษะความสามารถในการทำงานที่ได้จากการเรียนรู้หรือการฝึกฝน วิชาการ วิชาชีพ ที่เป็นหลักสูตร หรือหลักสูตรระยะสั้น เพื่อใช้ในการเรียนต่อหรือใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง การพิมพ์ดีด การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทำบัญชี การเรียนวิชาช่างอุตสาหกรรมต่าง ๆ การใช้เครื่องมือ เครื่องจักรกล การขับรถยนต์ การประกอบอาหาร การสอนวิชาการต่าง ๆ การบริหารจัดการ การเพาะพันธุ์ไม้ การทำเกษตรกรรม การประมง การวิเคราะห์วิจัย การออกแบบ การคำนวณการก่อสร้าง การเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ การวาดภาพ การแสดง การขับร้องเพลง การเล่นดนตรี ผลของสมรรถนทักษะ

มีลักษณะเป็นรูปธรรม มองเห็นได้ สัมผัสได้ และวัดและประเมินผลได้ โดยใช้เกณฑ์และวิธีการประเมินโดยทั่วไป ส่วนจรรยาวัชระ (Soft skill) คือทักษะที่มีลักษณะเฉพาะ หรือคุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในเรื่องความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ หรือความมีคุณธรรม มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี การมีวุฒิภาวะ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถควบคุมอารมณ์ จรรยาวัชระเป็นคุณลักษณะที่ช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และสามารถประกอบอาชีพให้ก้าวหน้าได้เป็นอย่างดี ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าบุคคลที่มีจรรยาวัชระจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี ส่วนบุคคลที่มีสมรรถนะทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557) ขณะที่ศักยภาพงานบริการ หมายถึงคุณภาพการบริการถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร โดยเฉพาะอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการนำเสนอสินค้าและบริการที่โดดเด่นและแตกต่าง และทั้งสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ คำว่า “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่าง ๆ ตามความหมายพจนานุกรม (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ดังนั้นการบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย กล่าวคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย การปฏิบัติกริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา การบริการสามารถแสดงออกได้ 2 แบบ คือ การบริการตามขั้นตอน เป็นการบริการตามเทคนิค วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด และการบริการที่แสดงออกด้วยพฤติกรรม หรืออากัปกิริยา เช่น การแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยา ท่าทาง และการพูดจา (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, 2555)

จากที่กล่าวถึงศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในงานบริการโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ต้องมีคุณลักษณะสำคัญด้าน Service Orientation คือ ทักษะในการให้บริการ “การที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind ดังนั้นคำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรัก จะแสดงออกมามีจิตที่สะท้อนออกมาทางกาย ด้วยการทำงานที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีน้ำเสียงชวนรับฟังกับผู้มารับบริการ ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้นการให้บริการอย่างดีนั้น จะมีความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการ 2 แนวทางเป็นหลัก คือ (1) ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้อง และเป็นหนึ่งเสมอ (2) ต้องให้เกียรติลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีคุณสมบัติ

ด้าน Negotiation คือ ทักษะในการเจรจาต่อรอง ในการดำเนินธุรกิจจะต้องมีการประสานงาน ทั้งในระดับองค์กร หรือระดับบุคคล การเจรจาต่อรองถือเป็นศาสตร์แขนงหนึ่งที่ใช้กัน ตั้งแต่ระดับการพูดคุยทั่วไป จนถึงการเจรจาที่เป็นทางการ ซึ่งลักษณะของการเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เป็นนักเจรจาต่อรองที่ดี และประสบความสำเร็จควรมีคือ ต้องเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น หรือ คู่เจรจาได้เป็นอย่างดี ต้องมีการประนีประนอม หรือหาทางออกของปัญหา ต้องมีการสร้างความเชื่อมั่นในแนวคิดที่เป็นทางออกร่วมกัน ต้องมีความเชี่ยวชาญในการจัดการความขัดแย้ง มีการเตรียมข้อมูล และวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน มีความอดทนสูงต่อการยั่วยุ ต้องมีความอดกลั้นสูงในการเผชิญกับความเครียด เป็นผู้นำที่ดีทั้งการแสดงออก ความคิด การริเริ่มมีส่วนร่วม ต้องมีความหนักแน่นไม่ตื่นเต้นตกใจง่ายกับกลยุทธ์ที่ฝ่ายตรงข้ามใช้ และต้องสามารถสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเจรจาต่อรองได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจดด้าน Cognitive Flexibility คือ ทักษะในเรื่องความยืดหยุ่นทางปัญญา หมายความว่าต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง แสวงหาพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ทันยุคสมัยกับเทคโนโลยีที่เข้ามาอำนวยความสะดวก เพื่อการทำงานในธุรกิจ จะประสบความสำเร็จได้ ทักษะสำคัญในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทักษะความจำที่นำมาใช้งาน (Working Memory) คือ ทักษะความจำหรือเก็บข้อมูลที่สำคัญที่เข้ามาในชีวิต ทักษะการคิดไตร่ตรอง (Inhibitory Control) คือ ความสามารถในการควบคุมความต้องการของตนเองให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมว่าจะไรถูก อะไรคือสิ่งที่ควรทำ สิ่งที่ต้องทำ และมีการยับยั้งชั่งใจในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ทักษะการยืดหยุ่นความคิด (Shift Cognitive Flexibility) คือความสามารถในการยืดหยุ่น หรือปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ไม่ยึดตายตัว พยายามเปลี่ยนมุมมองว่าไม่ต้องทำแบบเดิม ทำแบบใหม่ ๆ เพื่อผลที่แตกต่าง ทักษะการใส่ใจจดจ่อ (Focus) คือ ความสามารถในการใส่ใจจดจ่อ มุ่งความสนใจอยู่กับสิ่งที่ทำอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาหนึ่ง เข้าใจถึงแก่นของงานว่าอะไรสำคัญ ก่อนหลัง รวมทั้งการควบคุมอารมณ์ (Emotion Control) คือ ความสามารถในการควบคุมแสดงออกทางอารมณ์ซึ่งในการทำงานย่อมมีความชอบ ความไม่ชอบ ความไม่พอใจ การโกรธ ความพยายาม การประเมินตัวเอง (Self-Monitoring) คือ การสะท้อนการกระทำของตนเอง รู้จักตนเอง รวมถึงการประเมินงานเพื่อหาข้อบกพร่อง การริเริ่มและลงมือทำ (Initiating) คือ ความสามารถในการริเริ่ม และลงมือทำตามที่คิดพยายามทำวันนี้ให้ดีที่สุด การวางแผน และการจัดระบบดำเนินการ (Planning and Organizing) คือ ทักษะการทำงาน ตั้งแต่การตั้งเป้าหมายการวางแผน การมองเห็นภาพรวม PDCA การมุ่งเป้าหมาย (Goal-Directed Persistence) คือ ความพากเพียรพยายามมุ่งสู่เป้าหมายเมื่อตั้งใจ และลงมือทำสิ่งใดแล้วควรมีความมุ่งมั่นอดทน ไม่ว่าจะมียุอุปสรรคใด ๆ ก็พร้อมฝ่าฟันให้สำเร็จ เหล่านี้เป็นทักษะหรือคุณลักษณะของงานบริการที่ต้องมีอยู่ในตัวผู้ให้บริการ (สมบัติ วรินทร์ นูวัตร, 2560)

ผลของการเปลี่ยนแปลงความผันผวน และผลจากโควิด -19 ทำให้อุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ต้องปรับตัวโดยเฉพาะ (1) การพัฒนาทักษะการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความวิตกกังวลของพนักงานที่ต้องทำงานภายใต้ความกดดันจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (2) ทักษะการบริหารความเสี่ยง และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งต้องอาศัยทักษะหลายอย่าง เช่น ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมความวิตกกังวล และการสร้างสุขภาวะทางอารมณ์ รวมทั้ง (3) การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้มากขึ้น เช่น ธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพื่อลดการสัมผัสกับลูกค้า อาทิ การใช้ QR code ในการชำระเงิน รวมถึงการเข้าถึงตัวลูกค้าให้มากขึ้น เป็นต้น (เสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล, 2564)

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรม

หลักสูตรถือได้ว่าเป็นกรอบแนวทางในการจัดการเรียนรู้ และทำให้ผู้เรียนเกิดผลการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายตามแนวทางของหลักสูตรที่กำหนดไว้

นิยามความหมายและความสำคัญ

หลักสูตร (Curriculum) หมายถึง การเรียนรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่แต่ละสถานศึกษาได้กำหนดขึ้นเพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการจัดการศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะ นอกจากนี้ยังหมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรู้ ความคิด เจตคติ และการปฏิบัติในทิศทางที่พึงประสงค์ (เบญจวรรณ กี่สุขพันธ์, 2558) ขณะที่หลักสูตรยังหมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้น มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เป็นการแสดงจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาสาระ กิจกรรมและมวลงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน ทั้งในและนอกห้องเรียน ภายใต้การอำนวยการของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถสูงสุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคล (กัญจิกา เกศานุช, 2558) หรือเป็นชุดกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เรียนปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ความรู้ โดยทั่วไปคือสิ่งที่เป็นเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหลักสูตร หนังสือ ตำรา คู่มือการสอน เป็นต้น ดังนั้นหลักสูตรถือเป็นหัวใจของการจัดการศึกษา และเป็นกรอบการศึกษา เป็นเครื่องชี้แนะแนวทางการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งการวัดประเมินผลช่วยให้ผู้เรียนทราบเป้าหมายที่ชัดเจน (มารุต พัฒนาผล, 2562) หลักสูตรมีความสำคัญหลายประการ เช่น เป็นความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ ในฐานะเครื่องมือพัฒนาคุณภาพของประชากรในอนาคต ว่าควรมีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์อย่างไร เป็นหัวใจหลักของการจัดการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน เป็นการประเมินผล การบริหารจัดการ การประกันคุณภาพ ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ เพื่อให้หลักสูตรบรรลุเป้าประสงค์ของหลักสูตร นอกจากนี้ยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารการศึกษาในฐานะที่เป็นกรอบ การกำหนดนโยบายทางการศึกษาให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของหลักสูตร ตลอดจนการบริหารจัดการให้เอื้อต่อ

การใช้หลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญที่มีต่อผู้เรียนและผู้ปกครอง ในฐานะที่ช่วยทำให้ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการศึกษ เช่น เนื้อหาสาระ ระยะเวลา ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์เมื่อสำเร็จการศึกษา ตลอดจนมีความสำคัญต่อชุมชนในฐานะที่เป็นเครื่องมือ พัฒนาคุณภาพของผู้เรียนซึ่งเป็นสมาชิกคนหนึ่งของชุมชน (มารุต พัฒนาผล, 2562) นอกจากนี้ที่กล่าวหลักสูตรยังมีความสำคัญในการกำหนดแนวทางการศึกษา และเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา เป็นมาตรฐานการศึกษา เป็นโครงการและแนวทางในการให้การศึกษาในแต่ละสถานศึกษา รวมทั้งเป็นแนวทางในการส่งเสริมความเจริญงอกงามและพัฒนาผู้เรียนตามจุดมุ่งหมาย ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และต้องการอาศัยการมีส่วนร่วมของฝ่าย เพื่อหลักสูตรมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยและสังคมโลก (สิทธิพร เอี่ยมสน และคณะ, 2561)

การออกแบบหลักสูตร

การออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) ในที่นี้หมายถึง การจัดองค์ประกอบเนื้อหาสาระ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย หรือเป้าประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดประเมินผลที่มีความสอดคล้องต่อเนื่องและบูรณาการ (รุ่งทิวา จันทน์วัฒนวงศ์, 2557) นอกจากนี้ยังหมายถึง การสร้างหลักสูตรขึ้นใหม่ โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐาน และหรือการนำหลักสูตรเดิมที่มีอยู่แล้วมาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมสอดคล้องกับยุคสมัยรวมถึงการเปลี่ยนในสังคมโลก (ชฎานิต ช่วยบำรุง, 2564) นอกจากนี้การออกแบบหลักสูตรยังหมายถึง การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การกำหนดการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ และการประเมินผลการเรียนรู้ บนหลักการของไทเลอร์ ซึ่งเป็นหลักการพัฒนาหลักสูตรที่ช่วยทำให้การพัฒนาหลักสูตรสามารถดำเนินการพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ (มารุต พัฒนาผล, 2562) ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรเป็นการปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรให้ดีขึ้นทั้งระบบ รวมถึงการสร้างหลักสูตร การวางแผนหลักสูตร การประเมิน และการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม (พรพิพมล เมธีรานันท์, ดวงทิพย์ วิบูลย์ศักดิ์ชัย และ ปิติพงษ์ คำแก้ว, 2560)

สำหรับการออกแบบหลักสูตรเป็นกระบวนการหนึ่งทีประกอบด้วย (1) การประเมินความต้องการ เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนา (2) การเตรียมความพร้อมในการพัฒนา อาทิ การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียน และทักษะพื้นฐานความจำเป็นของหลักการเรียนรู้ (3) สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้นในการเรียนรู้ (4) การถ่ายโอนการเรียนรู้ เป็นการสร้างการเรียนรู้ที่ประยุกต์เนื้อหาที่ทำงานที่ทำประจำของสถานประกอบการ ขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดให้มีผู้เรียนเข้าใจ วิธีการปรับปรุงทักษะการทำงาน รวมถึง (5) การวางแผนการพัฒนาและการประเมิน เป็นการรวมผลลัพธ์การเรียนรู้

เช่น วิธีการเรียนรู้ พฤติกรรมและทักษะ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ค่ากึ่งบประมาณ ผลสัมฤทธิ์ทางการผลิต (6) การเลือกวิธีการเรียนรู้ เป็นการเลือกเครื่องมือในการเรียนรู้ บนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ การเรียนรู้ สภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ ในที่นี้อาจเป็นวิธีการดั้งเดิมคือ การเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ มีการเผชิญหน้า หรือวิธีการแบบใหม่ในลักษณะการเรียนรู้ผ่านโลกโซเซียล หรือใช้เว็บไซต์ (7) การตรวจสอบและการประเมิน เป็นประเมินโครงการเรียนรู้ เพื่อทำการพัฒนากระบวนการให้เกิด การเรียนรู้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้อื่น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (สุรชนี เคนสุโพธิ์, 2560)

กระบวนการสร้างและพัฒนาหลักสูตร

เนื่องจากหลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งของ “ชุดเครื่องมือ” สำหรับผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดการพัฒนาการด้านทักษะการทำงานในหลากหลายแขนง ผู้เข้าร่วมอบรมอาจจะพบว่า รูปแบบของ หลักสูตรการอบรมมีความแตกต่างไปจากเนื้อหาตามหนังสือเรียนที่เคยใช้สืบทัดหรือศึกษา เนื่องจาก กระบวนการสอนและทดสอบมีความแตกต่างกันนั่นเอง โดยกระบวนการดังกล่าวเรียกว่า การฝึกอบรม โดยเน้นสมรรถนะเป็นสำคัญ หรือ Competency Based Training (CBT) และการ ประเมินผลสมรรถนะหรือ Competency Based Assessment (CBA) (วันทกาญจน์ สีมารุทธิ และชวลีย์ ณ ถกลาง, 2561) การสร้างและพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้ผู้เรียน หรือ ผู้เข้ารับการอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการเรียนรู้และการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่ทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Attitude) และความชำนาญเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ ดังนั้นกระบวนการสร้างพัฒนาหลักสูตร มีดังนี้ (1) การหาความต้องการจำเป็น ในการเรียนและพัฒนาตนเอง เป็นการค้นหาปัญหา ความต้องการที่เกิดขึ้นของผู้เรียน และองค์กร รวมถึงการพยายามหาข้อมูล กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการรับการพัฒนาการเรียนรู้ (2) การสร้างพัฒนา หลักสูตรการเรียนรู้ เป็นการนำเอาความจำเป็น ความต้องการของผู้เรียนและหน่วยงาน มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร อาจประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของหลักสูตรการเรียนรู้ หัวข้อวิชา เนื้อหา สาระ เทคนิควิธีการเรียนรู้และการอบรม ระยะเวลา ตลอดจนการกำหนดผู้สอนหรือวิทยากร และ อื่น ๆ (3) การกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้ คือการวางแผนการดำเนินการ เป็นการระบุ รายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการเรียนรู้ การอบรม วัน เวลา สถานที่ ตลอดจนการบริหารจัดการต่าง ๆ (4) การบริการโครงการเรียนรู้และการฝึกอบรม ถือเป็นหัวใจ สำคัญของการจัดการโครงการเรียนรู้ เพราะการดำเนินโครงการที่มีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (5) การประเมินและการติดตามผลการเรียนรู้และการอบรม เป็นขั้นตอน

ที่ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการประเมิน และติดตามผลการเรียนรู้เป็นการนำข้อมูลย้อนกลับ เพื่อต้องการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรการเรียนรู้ (กองฝึกอบรม กรมที่ดิน, 2562)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญญา ต้นสกุล และกัญญามน กาญจนาทวีกุล (2563) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ตามกรอบอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ ได้แก่ ด้านความรู้ (Knowledge) บุคลากรต้องมีความรู้ในงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่กำหนด (Job Description) และความรู้ตามกรอบสมรรถนะอาเซียนต้องมีความรู้ทั้งศาสตร์และศิลป์ทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ รวมถึงพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่หลากหลาย ด้านทักษะ (Skill) ต้องมีทักษะการสื่อสารในงานทั้งการอ่าน การพูด และการเขียน การสื่อสารภาษาต่างประเทศ มีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีม มีไหวพริบ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีการวางแผนงาน คิดงานเป็นระบบ มีการเจรจาต่อรอง ศิลปะในการให้บริการ ภาวะความเป็นผู้นำ และทักษะวิชาชีพ ด้านทัศนคติ (Attitude) ต้องมีใจรักในงานบริการ มีความรักในองค์กรและ เพื่อนร่วมงาน คิดบวก มองโลกในแง่ดี มีจิตอาสา มีความขยัน ซื่อสัตย์อดทน รับผิดชอบ ตรงต่อเวลา เสียสละ และมีส่วนร่วม

เจ็ดฤดี ชินเวโรจน์ (2561) ศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา ผลการศึกษาพบว่าธุรกิจโรงแรมและที่พักเป็นสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดกระบี่และพังงาที่มีความต้องการรับบุคลากรใหม่มากที่สุด โดยคุณสมบัติของแรงงานที่ต้องการมากที่สุดนั้นเกี่ยวข้องกับทักษะและความสามารถในการทำงานในสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้และต้องการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่พบคือ พนักงานรุ่นใหม่ขาดความอดทน ดังนั้นการพัฒนาขีดความสามารถหลักของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวและบริการ ควรเน้นจิตสำนึกในการให้บริการ การบริการแบบไทย และการใส่ใจ กับ สุขลักษณะ และความปลอดภัยในการท่องเที่ยว เป็นขีดความสามารถหลักที่สำคัญของบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งสถานศึกษาควรมีความพร้อมทั้งหลักสูตรและการเสริมสร้างทักษะวิชาชีพอย่างมาก

สุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ (2561) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการมีความต้องการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับทักษะ 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการบริการด้วยไมตรีจิต ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการสื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม รวมทั้งด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ

ผลการอบรมพบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และทักษะเพิ่มขึ้นหลังได้รับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่าภาครัฐควรมีการสนับสนุนการพัฒนาและการฝึกอบรมศักยภาพของบุคลากรในโรงแรมขนาดเล็ก และสถานประกอบการ ควรมีความร่วมมือกับภาครัฐในการพัฒนาศักยภาพการบริการ โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

ประหยัด ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา และฉลอมศรี พิมลสมพงศ์ (2560) ศึกษาการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพสำหรับพนักงานโรงแรมในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานอาชีพของพนักงานโรงแรม หมายถึงความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานที่จำเป็นสำหรับพนักงาน ได้แก่ ความรอบรู้เชิงอาชีพ และทักษะตามพันธกิจ ความรู้ทางวิชาการ และภาคปฏิบัติงานในหน้าที่ของพนักงาน แต่ละระดับ ความสามารถในการดูแลควบคุมคุณภาพการบริการ การเป็นผู้มีจิตวิญญาณในการให้บริการที่มีคุณภาพ และพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อลูกค้า รวมถึงการสร้างเส้นทางอาชีพของพนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึงลักษณะและกระบวนการปฏิบัติงานที่จำเป็นต้องมี เช่น ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถนำเสนอแนวคิดใหม่ในการพัฒนางาน รวมทั้งสามารถให้ข้อเสนอแนะเพื่อตัดสินใจในระดับการบริหาร ส่วนแนวทางการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่ การเสริมสร้างความรู้ทางวิชาการที่จำเป็นต้องใช้ในธุรกิจภาคบริการยุคใหม่ การพัฒนาสมรรถนะและทักษะในการทำงานของหัวหน้างาน การฝึกอบรมแบบเฉพาะกิจเมื่อมีความจำเป็น

รุจิรา พลแพงขวา, สจ๊วต กุลธวัชวงศ์ และเจริญชัย พรไพเราะเพชร (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี โดยมีหนึ่งจุดประสงค์เพื่อศึกษาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีและศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยดำเนินการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการรวมทั้งสิ้น 46 คน ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการสอบถามกลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีจำนวน 400 คน โดยผลวิจัยแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี พบว่าบุคลากรทางการท่องเที่ยวควรเพิ่มรอยยิ้มและการบริการที่ประทับใจ รองลงมาได้แก่ควรมีความรู้หลากหลายด้านภาษาต่างประเทศ ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี ได้แก่ พัฒนาศักยภาพด้านจิตวิทยาบริการภาษาต่างประเทศการสร้างทัศนคติเชิงบวกกับงานบริการและบุคลิกภาพ และ

การแสดงออกที่เหมาะสมควรปรับปรุงบุคลิกภาพ และการแต่งกายทักษะในการตอบคำถาม รวมทั้งแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตลอดจนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถให้ข้อมูลได้อย่างแม่นยำ

ทิพย์วดี โพธิ์สิทธิพรรณ (2558) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวทางด้านภาษาเพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) โดยการศึกษาวิจัย เป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับสมรรถนะ และวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อนำเสนอและเปรียบเทียบระดับในการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาอาเซียน และภาษาที่สามของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในประชาคมอาเซียน โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายออกเป็น 32 ตำแหน่งงาน 2 สาขา และ 6 แผนก ในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยวและโรงแรม ทั้งนี้วิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเตรียมความพร้อมของแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะทางด้านภาษาอังกฤษมีความสำคัญมากที่สุดในการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยสะท้อนกฎบัตรอาเซียนในหมวดที่ 10 ที่เกี่ยวกับการทำงานภาษาในประชาคมอาเซียน คือภาษาอังกฤษ สำหรับตำแหน่งงานที่จำเป็นจะต้องใช้ภาษาอังกฤษขั้นสูง ได้แก่ ระดับผู้จัดการ อาತಿ ผู้จัดการแผนกการต้อนรับส่วนหน้า ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว ผู้จัดการทัวร์ ผู้จัดการทั่วไปเป็นต้น ส่วนพนักงานในระดับปฏิบัติการ อาति พนักงานต้อนรับ พนักงานรับโทรศัพท์ หรือ พนักงานจัดการทัวร์ในบริษัททัวร์ ควรมีระดับพื้นฐานการดำเนินงานทางด้านภาษาอังกฤษในระดับพื้นฐาน สำหรับข้อเสนอแนะที่น่าสนใจของการศึกษาวิจัยนี้คือ (1) ประเทศที่อ่อนทักษะทางด้านภาษาอังกฤษในกลุ่มประเทศอาเซียน ควรมีการเร่งให้สถาบันการศึกษา พัฒนาหลักสูตรการศึกษา ให้สอดคล้องกับสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ACCSTP) ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้บัณฑิตที่จบไปตามหลักสูตรควรมีภาษาอาเซียนเป็นภาษาที่สาม และโดยสรุปคือ บุคลากรควรมีทักษะไม่น้อยกว่าสามภาษา (2) ควรมีการฝึกอบรมทักษะทางด้านภาษาอังกฤษเป็นหลักสูตร รวมถึงภาษาที่สามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการทางการท่องเที่ยว โรงแรม (3) รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ อันเป็นจุดอ่อนของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ และ (4) กระทรวงที่รับผิดชอบทางการท่องเที่ยว และกระทรวงแรงงานที่ดูแลเกี่ยวกับกลุ่มเครือข่ายอาเซียน ควรประสานงานและดำเนินการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับข้อตกลงเกี่ยวกับคุณสมบัติและทักษะที่จำเป็นร่วมของวิชาชีพทางด้านแรงงาน

Anthonium (2021) ศึกษาอิทธิพลของการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานด้านสมรรถนะทักษะ (Hard skill) และจรณทักษะ (Soft skill) ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ผลการศึกษาพบว่า การเติบโตและการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการโรงแรมของประเทศอินโดนีเซีย โดยเฉพาะช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้น ไม่มีการผลักดันและรักษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ดังนั้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมบริการซึ่งมีนัยสำคัญ และส่งผล

ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานทั้งด้านสมรรถนทักษะ (Hard skill) และจรรยาบรรณทักษะ (Soft skill) ขณะที่ปัจจัยเสริมอำนาจพนักงานไม่มีผลกระทบต่อพนักงานหรือการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

Malik, S. and Balyan, V. (2018). ศึกษาความสำคัญของการฝึกอบรมและการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ความจริงการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและการท่องเที่ยวและภาคส่วนอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานบริการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับความเป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น โดยกระบวนการพัฒนาจะดำเนินการผ่านผู้จัดการงานหรือหัวหน้างานบริการนั้น ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ธุรกิจบริการเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Mihaela Parteca, Jacqueline-Nathalie Harba, Gabriela Tigu, and Emanuela Anton (2020) ศึกษาทักษะที่ความต้องการของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ: ช่วงฤดูกาลกับไม่ใช่ช่วงฤดูกาลการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การเติบโตทางเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลังวิกฤตเศรษฐกิจโลกปี ค.ศ. 2008 ค่อยข้างรวดเร็ว เกิดการจ้างงานที่สูงและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวในปี ค.ศ. 2019 คิดเป็น 10.4% ของ GDP โลกและ 10% ของการจ้างงานทั้งหมด รวมถึงสภาพทางสังคม ภูมิศาสตร์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีนัยสำคัญต่ออุปสงค์ อุปทานที่เปลี่ยนในภาคธุรกิจบริการ โดยเฉพาะความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นศักยภาพและความสามารถของให้บริการกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปเป็นสิ่งจำเป็นกับทักษะความสามารถการให้บริการ ดังนั้นการฝึกอบรมตามความถนัดและความต้องการในปัจจุบันขององค์กรในระดับผู้จัดการในระดับโรงแรมสี่หรือห้าดาว เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ทำให้ความสามารถของพนักงานในภาคบริการมีความแตกต่างกันตามสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมถึงช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวและไม่ใช่ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวเช่นกัน

Parteca, M., Harba, J., Tigu, G. and Anton, E. (2020) ศึกษาทักษะที่ความต้องการของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ: ช่วงฤดูกาลกับไม่ใช่ช่วงฤดูกาลการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า การเติบโตทางเศรษฐกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหลังวิกฤตเศรษฐกิจโลกปี ค.ศ. 2008 ค่อยข้างรวดเร็ว เกิดการจ้างงานที่สูงและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยวในปี ค.ศ. 2019 คิดเป็น 10.4% ของ GDP โลกและ 10% ของการจ้างงานทั้งหมด รวมถึงสภาพทางสังคม ภูมิศาสตร์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มีนัยสำคัญต่ออุปสงค์อุปทานที่เปลี่ยนในภาคธุรกิจบริการ โดยเฉพาะความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นศักยภาพและความสามารถของให้บริการกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปเป็นสิ่งจำเป็นกับทักษะความสามารถการให้บริการ ดังนั้นการฝึกอบรมตามความถนัดและความต้องการในปัจจุบันขององค์กรในระดับผู้จัดการในระดับโรงแรมสี่หรือห้าดาว

เป็นเงื่อนไขหนึ่งที่ทำให้ความสามารถของพนักงานในภาคบริการมีความแตกต่างกันตามสถานที่
ท่องเที่ยวแต่ละแห่ง รวมถึงช่วงฤดูการท่องเที่ยวและไม่ใช่วงฤดูการท่องเที่ยวเช่นกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่มุ่งค้นหาองค์ความรู้ใหม่หรือแนวคิดใหม่ เพื่อหาความจำเป็นหรือความต้องการ หรือการนำความรู้ที่มีอยู่ไปพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานและสถานประกอบการในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) คณะผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ตอนที่ 2 การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

ตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

เป็นการศึกษาสภาพการณ์ทั่วไปรวมทั้งความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Approaches) โดยการสำรวจ (Survey Research) มีวิธีการศึกษาดังนี้

- 1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 1.3 การสร้างเครื่องมือการวิจัย
- 1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 1.6 การสรุปผลข้อมูล

1.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน จากประชาชนที่ไม่ทราบจำนวน และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ลักษณะชุดข้อคำถามแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) คำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) เป็นคำถามที่มีคำตอบให้ผู้ตอบได้เลือกตอบ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบให้เลือกตอบคำตอบ และเติมคำตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทของงาน ตำแหน่ง ปัจจุบัน แผนก/ฝ่าย ลักษณะงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้หลักต่อเดือน ระดับการศึกษา ทักษะทางภาษา ประสบการณ์การอบรม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านการบริการที่ดี (Service Orientation Skills) ทักษะด้านการปรับตัววัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cultural Awareness Skills) ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) การพัฒนาผู้นำในองค์กรของให้เก่ง “เก่งงาน เก่งคน ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Coordinating with others Skills) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Skills) ทักษะการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) ทักษะบริหารจัดการบุคคล (People Management Skills) ทักษะการมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skills) และทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology) และทักษะด้านอื่น ๆ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (สภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง) มีลักษณะเป็นมาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง และด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยกำหนดค่าน้ำหนักมาตราวัดแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	5
มาก	กำหนดคะแนนเป็น	4
ปานกลาง	กำหนดคะแนนเป็น	3
น้อย	กำหนดคะแนนเป็น	2
น้อยที่สุด	กำหนดคะแนนเป็น	1

การแปลความหมายของข้อมูลใช้เกณฑ์เทียบเคียงดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open- Ended Question) เพื่อต้องการให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยายตอบต่อข้อความได้อย่างไม่จำกัด

1.3 การสร้างเครื่องมือการวิจัย

มีวิธีดำเนินการดังนี้

(1) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดและสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสอดคล้องกับประเด็นบ่งชี้ที่กำหนดไว้หรือไม่

(3) นำผลการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงตามเนื้อหา ซึ่งคำนวณจากความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น และใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index: IOC) ปรากฏผลอยู่ระหว่าง 0.7-1

(4) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขการใช้ภาษาในแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น ก่อนไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้อำนาจ 30 คน เพื่อหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ

(5) การหาความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือใช้วิธีการหาความเที่ยงแบบการวัดความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) โดยเลือกใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.89

1.4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) จำนวน 384 คน ระยะเวลาดำเนินการ 5 วัน ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ดังนี้

- (1) นำแบบสอบถามให้กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ โดยคณะผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทราบและอธิบายวิธีการทำแบบสอบถามอย่างละเอียดก่อนดำเนินการตอบแบบสอบถาม
- (2) เก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแต่ละฉบับ

1.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนขับรถแท็กซี่ แบ่งได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น (สภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง)

1.6. การสรุปผลข้อมูล

สรุปผลข้อมูลตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ ในที่นี้คือ ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ตอนที่ 2 การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

เป็นวิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ที่เน้นลงมือปฏิบัติควบคู่กับการวิจัย ใช้การศึกษาและเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่ทางคณะและสาขาวิชาได้ทำความตกลงร่วมกัน มีการดำเนินการดังนี้

2.1 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ในตอนที 1 มาเป็นข้อมูลเพื่อใช้สร้างและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยพิจารณา

- (1) จัดลำดับความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

(2) กำหนดกรอบโครงสร้างหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) มีรายละเอียดดังนี้

- ก. หลักการและเหตุผลของหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น
- ข. วัตถุประสงค์
- ค. โครงสร้างเนื้อหา
- ง. สื่อการเรียนรู้
- จ. การวัดประเมินผล

2.2 การพัฒนาต้นแบบหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น (ชุดความรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อ ระบบ/กระบวนการ) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องจำนวน 6 คนทำการวิพากษ์ มีรายละเอียดดังนี้

- (1) คำอธิบายรายวิชาและหน่วยการเรียนรู้
- (2) เนื้อหาสาระการเรียนรู้
- (3) วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ (เทคนิควิธี สื่อ การวัดและประเมินผล)
- (4) การเทียบโอนหน่วยกิตการเรียนรู้

2.3 การทดลองต้นแบบหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น เพื่อหาความเหมาะสมกับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน จำแนกตามชุดการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็น จำนวน 3 ชุดความรู้ รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 90 คน เพื่อประเมินหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นที่เป็นต้นแบบถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้หลักสูตรอบรมนี้ว่าเป็นอย่างไร สามารถนำไปใช้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้หรือไม่ ทั้งนี้ให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นต่อหลักสูตรอบรมดังกล่าว เครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ ได้แก่

- (1) หลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น
- (2) เอกสารประกอบการอบรมทักษะที่จำเป็น
- (3) แบบวัดความรู้
- (4) การสนทนากลุ่มเพื่อการวิพากษ์หลักสูตรและกิจกรรมการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็น

2.4 การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็น ให้เกิดความเหมาะสม ระยะนี้เป็น การปรับปรุงและสรุปหลักสูตรก่อนนำไปใช้จริง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องทำการวิพากษ์จำนวน 4 คน มีรายละเอียดดังนี้

- (1) นำผลสรุปการทดลองต้นแบบหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา
- (2) ดำเนินการวิพากษ์และปรับปรุงแก้ไขตามที่คุณเชี่ยวชาญเสนอแนะ
- (3) จัดทำเล่มหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นฉบับสมบูรณ์

ตอนที่ 3 การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน

ใช้วิธีวิทยาการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) เพื่อให้ได้ข้อสรุปถึงแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐานจากผู้เชี่ยวชาญและผู้เกี่ยวข้อง โดยการดำเนินการจัดเวทีสัมมนาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สำหรับการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) ในที่นี้ผู้วิจัยเลือกผู้ที่มีประสบการณ์หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับปรากฏการณ์ที่ต้องการศึกษา และเพื่อให้ได้ภาพของการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก จะคำนึงถึงความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการที่เกิดขึ้นจริง จำนวน 6 คน โดยมีเกณฑ์ในคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

- (1) เป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ตรงด้านหลักสูตรอบรมไม่น้อยกว่า 3 ปี
- (2) เป็นอาจารย์ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวไม่น้อยกว่า 3 ปี
- (3) ต้องยินยอมให้ข้อมูลสำคัญ หรือความคิดเห็นตามแบบการถอดความรู้ที่กำหนดได้อย่างเปิดเผย และชัดเจน

สำหรับเกณฑ์การคัดออกของผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

- (1) เป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ไม่ถึง 3 ปี
- (2) เป็นอาจารย์ หรือผู้เกี่ยวข้องกับการสอนในสาขาวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยวไม่ถึง 3 ปี
- (3) มีสุขภาพ หรือความไม่พร้อมทางร่างกายและจิตใจ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรม และการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ตอนที่ 3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนตัวอย่าง 384 คน ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้สูตร Modified Priority Needs Index ($PNI_{Modified}$) สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายของข้อมูล คณะผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทนค่าเฉลี่ย

$S.D.$ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$PNI_{Modified}$ แทน ดัชนีเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

I แทน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของสภาพคาดหวัง

D แทนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของสภาพปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นไปตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ ประเภทของงาน รายได้หลักต่อเดือน และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	135	35.2
หญิง	249	64.8
ประเภทของงาน		
งานบริการด้านการโรงแรม	189	49.2
งานบริการด้านการท่องเที่ยว	146	38.0
อื่น ๆ	49	12.8
รายได้หลักต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000 บาท	116	30.2
20,000 – 29,999 บาท	133	34.6
30,000 – 39,999 บาท	42	10.9
40,000 – 49,999 บาท	58	15.1
มากกว่า 49,999 บาท	35	9.1
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	22.7
ปริญญาตรี	255	66.4
ปริญญาโท	32	8.3
ปริญญาเอก	10	2.6
อื่น ๆ	0	0.0

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 น้อยสุดเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 ประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและ

การท่องเที่ยว) จำแนกตามประเภทของงานมากที่สุดเป็นงานบริการด้านการโรงแรม จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 รองลงมาเป็นงานบริการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 และน้อยที่สุดเป็นงานด้านอื่น ๆ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ในด้านรายได้หลักต่อเดือนมากที่สุด มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาได้มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และน้อยที่สุดมีรายได้มากกว่า 49,999 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ส่วนระดับการศึกษาเป็นผู้จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาเป็นผู้จบการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 และน้อยที่สุดเป็นผู้จบการศึกษา ระดับปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศและระดับการศึกษา

เพศ	ระดับการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
ชาย	37 (9.7%)	81 (21.1%)	12 (3.1%)	5 (1.3%)	135 (35.2%)
หญิง	50 (13.0%)	174 (45.3%)	20 (5.2%)	5 (1.3%)	249 (64.8%)
รวม	87 (22.7%)	255 (66.4%)	32 (8.3%)	10 (2.6%)	384 (100%)

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด 249 คน ในจำนวนนี้มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ส่วนเพศชายมีจำนวน 135 คน ในจำนวนนี้มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอกจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประเภทงานและรายได้หลักต่อเดือน

ประเภทงาน	รายได้หลักต่อเดือน					รวม
	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,000 – 29,999 บาท	30,000 – 39,999 บาท	40,000 – 49,999 บาท	มากกว่า 49,999 บาท	
งานบริการ ด้านการโรงแรม	52 (13.5%)	67 (17.4%)	15 (3.9%)	36 (9.4%)	19 (4.9%)	189 (49.2%)
งานบริการ ด้านการท่องเที่ยว	50 (13.1%)	47 (12.2%)	19 (4.9%)	16 (4.2%)	14 (3.6%)	146 (38.0%)
อื่น ๆ	14 (3.6%)	19 (4.9%)	8 (2.1%)	6 (1.6%)	2 (0.5%)	49 (12.8%)
รวม	116 (30.2%)	113 (34.6%)	42 (10.9%)	58 (15.1%)	35 (9.1%)	384 (100%)

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 384 คน ส่วนใหญ่ทำงานบริการด้านการโรงแรมมากที่สุด 189 คน ในจำนวนนี้มีรายได้หลักต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และน้อยที่สุด มีรายได้หลักต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 รองลงมาเป็นผู้ที่ทำงานบริการด้านการท่องเที่ยวจำนวน 146 คน ในจำนวนนี้มากที่สุดมีรายได้หลักต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และลำดับน้อยที่สุดมีรายได้หลักต่อเดือนมากกว่า 49,999 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 และผู้ทำงานด้านอื่น ๆ มีจำนวน 49 คน โดยจำนวนนี้มีรายได้หลักต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และลำดับน้อยที่สุดมีรายได้หลักต่อเดือนมากกว่า 49,999 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	229	59.6
25 - 34 ปี	128	33.3
35 - 44 ปี	21	5.5
ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป	5	1.6

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุดและจำนวน จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
	25.66	5.946	50	19	384

จากตารางที่ 4 และ 5 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 384 คน มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 34 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และน้อยที่สุดมีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ เพื่อพิจารณาอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 25.66 โดยมีอายุมากที่สุด 50 ปี และต่ำสุด 19 ปี

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	66	17.2
1 - 5 ปี	158	41.1
6 - 10 ปี	91	23.7
11 - 15 ปี	28	7.3
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	41	10.7

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด จำแนกตามประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

	\bar{X}	<i>S.D.</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	n
ประสบการณ์ทำงาน	6.25	5.693	28	0	384

จากตารางที่ 6 และ 7 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 384 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และน้อยสุด มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไปจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ เมื่อพิจารณา ประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย 6.25 ปี ทั้งนี้มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุด 28 ปี และต่ำสุดน้อยกว่า 1 ปี

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

	อายุ	n	\bar{X}	<i>S.D.</i>
เพศ	ชาย	135	25.54	6.008
	หญิง	249	25.73	5.923
รวม		384	25.66	5.946

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 384 คน มีอายุเฉลี่ย 25.66 ปี ทั้งนี้เป็น เพศหญิงมากที่สุดมีจำนวน 249 คน มีอายุเฉลี่ย 25.73 ปี และเพศชายน้อยที่สุดมีจำนวน 135 คน มีอายุเฉลี่ย 25.54 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามประสบการณ์ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้หลักต่อเดือน

ประสบการณ์ทำงาน		n	\bar{X}	S.D.
รายได้หลักต่อเดือน	น้อยกว่า 20,000 บาท	116	4.84	4.299
	20,000 – 29,999 บาท	133	6.13	5.665
	30,000 – 39,999 บาท	42	8.14	6.665
	40,000 – 49,999 บาท	58	6.62	5.830
	มากกว่า 49,999 บาท	45	8.51	7.694
รวม		384	6.25	5.693

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 384 คน มีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 6.25 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างมีรายได้หลักต่อเดือนมากที่สุดอยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จำนวน 133 คน มีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 6.13 ปี รองลงมา มีรายได้หลักต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 116 คน มีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 4.84 ปี และน้อยที่สุดมีรายได้หลักต่อเดือนระหว่าง 30,000 – 39,999 บาท จำนวน 42 คน ประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 8.14 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษา

ทักษะทางภาษา (n= 384)	ระดับทักษะ			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
ภาษาไทย (Thai)	2.84	0.324	1	ดี
ภาษาอังกฤษ (English)	2.13	0.583	2	ปานกลาง
ภาษาจีน (Chinese)	1.19	0.473	3	พอใช้
เฉลี่ย	2.05	0.276		ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 384 คน มีระดับทักษะทางภาษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะ พบว่าทักษะทางภาษาไทย (Thai) เป็นทักษะอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 รองลงมา เป็นทักษะทางภาษาอังกฤษ (English) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 และน้อยที่สุดเป็นทักษะภาษาจีน (Chinese) อยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.19

ตารางที่ 11 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษาไทย (Thai)

ทักษะทางภาษาไทย (Thai) (n= 384)	ระดับทักษะ			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
การพูด (Speaking)	2.84	0.423	2	ดี
การฟัง (Listening)	2.86	0.384	1	ดี
การเขียน (Writing)	2.83	0.415	3	ดี
การอ่าน (Reading)	2.81	0.423	4	ดี
เฉลี่ย	2.84	0.324		ดี

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 384 คน มีระดับทักษะทางภาษาไทย (Thai) โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการฟัง (Listening) เป็นทักษะอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 รองลงมาเป็นทักษะการพูด (Speaking) อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 และน้อยที่สุดเป็นทักษะการอ่าน (Reading) อยู่ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81

ตารางที่ 12 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษาอังกฤษ (English)

ทักษะทางภาษาอังกฤษ (English) (n= 384)	ระดับทักษะ			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
การพูด (Speaking)	2.05	0.636	3	ปานกลาง
การฟัง (Listening)	2.26	0.649	1	ปานกลาง
การเขียน (Writing)	2.01	0.662	4	ปานกลาง
การอ่าน (Reading)	2.21	0.677	2	ปานกลาง
เฉลี่ย	2.13	0.583		ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 384 คน มีระดับทักษะทางภาษาอังกฤษ (English) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการฟัง (Listening) เป็นทักษะอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26

รองลงมาเป็นทักษะการอ่าน (Reading) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 และน้อยที่สุดเป็นทักษะการเขียน (Writing) อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01

ตารางที่ 13 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับทักษะทางภาษาจีน (Chinese)

ทักษะทางภาษาจีน(Chinese) (n= 384)	ระดับทักษะ			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
การพูด (Speaking)	1.21	0.504	1	พอใช้
การฟัง (Listening)	1.21	0.492	2	พอใช้
การเขียน (Writing)	1.18	0.477	4	พอใช้
การอ่าน (Reading)	1.20	0.493	3	พอใช้
เฉลี่ย	1.19	0.473		พอใช้

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 384 คน มีระดับทักษะทางภาษาจีน (Chinese) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 1.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการพูด (Speaking) เป็นทักษะอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 รองลงมาเป็นทักษะการฟัง (Listening) อยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.21 และน้อยที่สุดเป็นทักษะการเขียน (Writing) อยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.18

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการอบรม (Training Course) ในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
การอบรม (Training Course) ในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมา		
ไม่เคย	203	52.9
เคย	181	47.1

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 384 คน ส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรม (Training Course) ในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมา มีจำนวน 203 คน

คิดเป็นร้อยละ 52.9 และน้อยที่สุดเคยผ่านการอบรม (Training Course) มาแล้ว จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ

แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
1. ทักษะด้านการบริการที่ดี (Service Orientation Skills)		
1.1 คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	252	65.6
1.2 กลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างประทับใจ	63	16.4
1.3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	27	7.1
1.4 มาตรฐานการให้บริการ	42	10.9
2. ทักษะด้านการปรับตัววัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cultural Awareness Skills)		
2.1 กระบวนการเข้าใจสู่วัฒนธรรมใหม่	44	11.5
2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรม	148	38.5
2.3 การดำเนินชีวิตร่วมกับคนต่างวัฒนธรรม	72	18.8
2.4 ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)	120	31.2
3. ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) การพัฒนาผู้นำในองค์กรของให้แก่งาน		
แก่งคน		
3.1 ผู้นำที่ครองหัวใจ (Conquer the Heart of People)	25	6.5
3.2 ผู้นำที่ผู้คนอยากตามเป็นแบบอย่าง (Role Model)	65	16.9
3.3 ผู้นำที่สร้างความไว้วางใจ (Trust) และความร่วมมือ (Collaboration)	43	11,2

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
3.4 ผู้บริหารบริหารความสัมพันธ์ (Relationship)	51	13.3
3.5 บริหารความแตกต่างของคน (Diversity Management)	27	7.0
3.6 การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในยุคใหม่ (New Normal)	173	45.1
4. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Coordinating with others Skills)		
4.1 การระดมความคิด (brainstorming)	84	21.9
4.2 แนวคิดและทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration)	129	33.6
4.3 ทักษะที่ดีต่อการทำงานร่วมกันภายในทีม	64	16.7
4.4 การยอมรับความแตกต่างของบุคคลที่ต้อง มาอยู่ร่วมกัน	62	16.1
4.5 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับคนที่ หลากหลาย (Work Effectively in Diverse Teams)	45	11.7
5. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)		
5.1 การพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพการในแผนกและระหว่างแผนก (Cross-functional)	81	21.0
5.2 การฟังกันอย่างลึกซึ้ง (Deep Listening)	53	13.8
5.3 สื่อสารอย่างสันติ (Non-violence Communication)	46	12.0
5.4 เข้าใจตนเองและเคารพผู้อื่นอย่างแท้จริง (Self-Awareness and Social-Awareness)	145	37.8

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
5.5 การสร้างพื้นที่ของความไว้วางใจและความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน (Creating Trust & Being Oneness)	59	15.4
6. ทักษะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Skills)		
6.1 แก้ไขปัญหาที่แท้จริง (Breakthrough Complex Problem Solving)	222	57.8
6.2 การแก้ปัญหาซับซ้อน (Complex Problem-Solving Skills)	162	42.2
7. ทักษะการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills)		
7.1 ทักษะที่สร้างแนวคิดใหม่ ๆ	90	23.5
7.2 เทคนิคการคิดสร้างสรรค์	161	41.9
7.3 ความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม	133	34.6
8. ทักษะบริหารจัดการบุคคล (People Management Skills)		
8.1 กลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (Modern HRM Strategy)	96	25.0
8.2 กลยุทธ์การพัฒนาสายอาชีพให้บุคลากรเป็นมืออาชีพ (Career Development)	144	37.5
8.3 กลยุทธ์การบริหารผลการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กร (Performance Management)	87	22.7
8.4 กลยุทธ์การแรงงานสัมพันธ์เชิงสร้างสรรค์ (Employee Relation)	57	14.8

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 384)	ร้อยละ
9. ทักษะการมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skills)		
9.1 ทศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)	160	41.7
9.2 ความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Self-Awareness and Self-Regulation)	118	30.7
9.3 ทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Social Skills)	106	27.6
10. ทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology)		
10.1 การใช้และการจัดการสารสนเทศ (Use and Manage Information)	266	69.3
10.2 ความรู้ด้านสารสนเทศการสื่อสารและเทคโนโลยี (Information, Communication and Technology Literacy)	118	30.7

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ให้ความสำคัญกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ ดังนี้

1. ทักษะด้านการบริการที่ดี (Service Orientation Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาเป็นหัวข้อกลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างประทับใจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

2. ทักษะด้านการปรับตัววัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cultural Awareness Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรม จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2

3. ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) การพัฒนาผู้นำในองค์กรของให้แก่ง “แก่งงานแก่งคน” ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในยุคใหม่ (New Normal)

จำนวน 173 คน คิดเป็น ร้อยละ 45.1 รองลงมาเป็นผู้คนที่ผู้คนอยากตามเป็นแบบอย่าง (Role Model) จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9

4. ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Coordinating with others Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อแนวคิดและทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration) จำนวน 129 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.6 รองลงมาเป็นการระดมความคิด (brainstorming) จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9

5. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเข้าใจตนเองและเคารพผู้อื่นอย่างแท้จริง (Self-Awareness and Social-Awareness) จำนวน 145 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.8 รองลงมาเป็นการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพการในแผนกและระหว่างแผนก (Cross-functional) จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0

6. ทักษะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อแก้ไขปัญหาค่ที่แท้จริง (Breakthrough Complex Problem Solving) จำนวน 222 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.8 รองลงมาเป็นการแก้ปัญหาซับซ้อน (Complex Problem-Solving Skills) จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

7. ทักษะการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อเทคนิคการคิดสร้างสรรค์ จำนวน 161 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.9 รองลงมาเป็นความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6

8. ทักษะบริหารจัดการบุคคล (People Management Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อกลยุทธ์การพัฒนาสายอาชีพให้บุคลากรเป็นมืออาชีพ (Career Development) จำนวน 144 คน คิดเป็น ร้อยละ 37.5 รองลงมาเป็นกลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (Modern HRM Strategy) จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0

9. ทักษะการมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) จำนวน 160 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.7 รองลงมาเป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Self-Awareness and self-Regulation) จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

10. ทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อการใช้และการจัดการสารสนเทศ (Use and Manage Information) จำนวน 266 คน คิดเป็น ร้อยละ 69.3 รองลงมาเป็นความรู้ด้านสารสนเทศ การสื่อสารและเทคโนโลยี (Information, Communication and Technology Literacy) จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการจำเป็น (สภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง) แสดงรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง

ความต้องการจำเป็น (n= 384)	สภาพปัจจุบัน				สภาพคาดหวัง			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. ด้านความรู้	3.78	0.616	3	มาก	4.12	0.542	3	มาก
2. ด้านทักษะ	3.66	0.671	4	มาก	3.95	0.581	4	มาก
3. ด้านตระหนักรู้และการเห็น คุณค่าในตนเอง	4.29	0.517	1	มาก	4.35	0.490	1	มาก
4. ด้านความมั่นคงในอาชีพ	3.79	0.652	2	มาก	4.19	0.496	2	มาก
เฉลี่ย	3.88	0.436		มาก	4.16	0.399		มาก

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง
ในภาพรวม

ความต้องการจำเป็น (สภาพปัจจุบันและ สภาพคาดหวัง)	คะแนนเฉลี่ยของ สภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของ สภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของ คะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
1. ด้านความรู้	3.78	4.12	0.34	2
2. ด้านทักษะ	3.66	3.95	0.29	3
3. ด้านตระหนักรู้และ การเห็นคุณค่าใน ตนเอง	4.29	4.35	0.06	4
4. ด้านความมั่นคงใน อาชีพ	3.79	4.19	0.4	1

จากตารางที่ 16 และ 17 ผลการศึกษาพบว่าความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบัน
โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อันดับหนึ่งเป็น
ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.29 อันดับรองลงมา
เป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.79 และอันดับสุดท้ายเป็น

ด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.66 ตามลำดับ สำหรับความต้องการจำเป็นในสภาพคาดหวังโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอันดับหนึ่งเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.35 อันดับรองลงมาเป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.19 และอันดับสุดท้ายเป็นด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.95 ตามลำดับเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังลำดับที่ 1 เป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาเป็นด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง มีค่าเท่ากับ 0.4, 0.34, 0.29 และ 0.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้านความรู้

ความต้องการจำเป็นด้าน ความรู้ (n= 384)	สภาพปัจจุบัน				สภาพคาดหวัง			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. ใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน	3.73	1.211	3	มาก	4.18	0.919	2	มาก
2. มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.10	1.011	1	มาก	4.12	0.855	3	มาก
3. สามารถจัดการและแก้ปัญหาที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	1.057	2	มาก	4.08	1.038	4	มาก
4. มีความรู้ ความสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานได้ดี	3.59	1.259	4	มาก	4.20	0.909	1	มาก
5. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน	3.51	1.122	5	มาก	4.07	0.979	5	มาก
เฉลี่ย	3.78	0.616		มาก	4.12	0.542		มาก

ตารางที่ 19 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง ความต้องการจำเป็นด้านความรู้

ความต้องการจำเป็นด้านความรู้	คะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของสภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของคะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
1. ใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน	3.73	4.18	0.45	3
2. มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.10	4.12	0.02	5
3. สามารถจัดการและแก้ปัญหาที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	4.08	0.05	4
4. มีความรู้ความสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานได้ดี	3.59	4.20	0.61	1
5. สามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน	3.51	4.07	0.56	2

จากตารางที่ 18 และ 19 ผลการศึกษาพบว่าความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันด้านความรู้โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับหนึ่งคือการมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.10 รองลงมาเป็นสามารถจัดการและแก้ปัญหาที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.03 และอันดับสุดท้ายเป็นสามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่

ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.51 ตามลำดับ สำหรับความต้องการจำเป็นในสภาพคาดหวังด้านความรู้ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับหนึ่งคือ มีความรู้ ความสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.20 รองลงมาเป็นการใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.18 และอันดับสุดท้ายเป็นสามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07 ตามลำดับเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังด้านความรู้ ลำดับที่ 1 คือ การมีความรู้ ความสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานได้ดี รองลงมาคือ การมีสามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน การใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน และสุดท้ายการมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเท่ากับ 0.61, 0.56, 0.45, และ 0.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้านทักษะ

ความต้องการจำเป็นด้าน ทักษะ (n= 384)	สภาพปัจจุบัน				สภาพคาดหวัง			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียน ภาษาอังกฤษได้ดี	3.66	1.166	3	มาก	3.92	1.002	3	มาก
2. มีทักษะ และความคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ	3.52	1.198	4	มาก	3.82	1.001	4	มาก
3. มีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ ผู้รับ บริการ เกิด ความประทับใจ	3.91	1.215	2	มาก	4.27	0.854	1	มาก
4. มีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดี	3.24	1.280	5	ปานกลาง	3.71	1.303	5	มาก

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความต้องการจำเป็นด้าน ทักษะ (n= 384)	สภาพปัจจุบัน				สภาพคาดหวัง			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
5. มีทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพ และความประทับใจให้ผู้รับบริการได้ดี	3.97	1.036	1	มาก	4.05	1.018	2	มาก
เฉลี่ย	3.66	0.671	มาก		3.95	0.581	มาก	

ตารางที่ 21 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังความต้องการจำเป็นด้านทักษะ

ความต้องการจำเป็นด้านทักษะ	คะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของสภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของคะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
1. มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษได้ดี	3.66	3.92	0.26	4
2. มีทักษะ และความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ	3.52	3.82	0.3	3
3. มีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ	3.91	4.27	0.36	2
4. มีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดี	3.24	3.71	0.47	1

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความต้องการจำเป็น ด้านทักษะ	คะแนนเฉลี่ยของ สภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของ สภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของ คะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
5. มีทักษะในการสร้าง สัมพันธภาพ และ ความประทับใจให้ ผู้รับบริการได้ดี	3.97	4.05	0.08	5

จากตารางที่ 20 และ 21 พบว่าความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันด้านทักษะ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับหนึ่งคือ การมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ และความประทับใจให้ผู้รับบริการได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ การมีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.91 และอันดับสุดท้าย คือการมีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.24 ตามลำดับ สำหรับความต้องการจำเป็นในสภาพคาดหวังด้านทักษะ โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับหนึ่งคือ การมีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ การมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ และความประทับใจให้ผู้รับบริการได้ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.18 และอันดับสุดท้าย คือการมีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.71 ตามลำดับเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังด้านทักษะ ลำดับที่ 1 คือ มีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดี รองลงมาคือ การมีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีทักษะ และการมีความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และสุดท้ายคือ การมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพ และความประทับใจให้ผู้รับบริการได้ดี มีค่าเท่ากับ 0.47, 0.36, 0.3, และ 0.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง

ความต้องการจำเป็น ด้านตระหนักรู้และการเห็น คุณค่าในตนเอง (n= 384)	สภาพปัจจุบัน				สภาพคาดหวัง			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการที่ดี	4.26	0.881	3	มาก	4.37	0.585	4	มาก
2. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.18	0.811	4	มาก	4.39	0.800	3	มาก
3. มีความพร้อมและเต็มใจบริการ	4.33	0.895	2	มาก	4.43	0.926	1	มาก
4. สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด	4.16	1.030	5	มาก	4.41	0.728	2	มาก
5. พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาดตนเองอยู่เสมอ	4.54	0.788	1	มากที่สุด	4.18	1.006	5	มาก
เฉลี่ย	4.29	0.517		มาก	4.35	0.490		มาก

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังความต้องการจำเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง

ความต้องการจำเป็น ด้านตระหนักรู้และ การเห็นคุณค่าใน ตนเอง	คะแนนเฉลี่ยของ สภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของ สภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของ คะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
1. มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการที่ดี	4.26	4.37	0.11	4

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ความต้องการจำเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง	คะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของสภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของคะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
2. สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี	4.18	4.39	0.21	3
3. มีความพร้อมและเต็มใจบริการ	4.33	4.43	0.1	5
4. สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด	4.16	4.41	0.25	2
5. พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.54	4.18	-0.36	1

จากตารางที่ 22 และ 23 พบว่าความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับหนึ่งคือ การมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ การมีความพร้อมและเต็มใจบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.33 และอันดับสุดท้าย คือ การมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.16 ตามลำดับ สำหรับความต้องการจำเป็นในสภาพคาดหวังด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับหนึ่งคือการมีความพร้อมและเต็มใจบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.43 รองลงมาคือการมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.41 และอันดับสุดท้าย คือ การมี

ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.18 ตามลำดับเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง ลำดับที่ 1 คือ การมีพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รองลงมาคือ การมีความสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด การมีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี และสุดท้ายคือ การมีความพร้อมและเต็มใจบริการ มีค่าเท่ากับ -0.36, 0.25, 0.21, และ 0.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังด้านความมั่นคงในอาชีพ

ความต้องการจำเป็น ด้านความมั่นคงในอาชีพ (n= 380)	สภาพปัจจุบัน				สภาพคาดหวัง			
	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ	\bar{X}	SD	อันดับ	ระดับ
1. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพสู่ตำแหน่งที่เหมาะสมในสายงาน	3.72	1.193	4	มาก	3.93	1.063	5	มาก
2. มีโอกาสเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้เสมอ	4.06	1.080	1	มาก	4.28	0.728	2	มาก
3. มีเงินเดือน และ ได้รับสวัสดิการอื่นที่ดี	3.42	1.204	5	ปานกลาง	4.17	0.882	4	มาก
4. ได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.88	1.116	3	มาก	4.20	0.843	3	มาก
5. ในช่วงเวลาวิกฤติหรือเผชิญอุปสรรค หน่วยงานให้การดูแลตามความเหมาะสม	3.88	1.128	2	มาก	4.41	0.813	1	มาก
เฉลี่ย	3.79	0.652		มาก	4.19	0.496		มาก

ตารางที่ 25 แสดงการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง ความต้องการจำเป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ

ความต้องการจำเป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ	คะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน (D)	คะแนนเฉลี่ยของสภาพคาดหวัง (I)	ผลต่างของคะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D)	ลำดับ
1. มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพสู่ตำแหน่งที่เหมาะสมในสายงาน	3.72	3.93	0.21	5
2. มีโอกาสเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้เสมอ	4.06	4.28	0.22	4
3. มีเงินเดือนและได้รับสวัสดิการอื่นที่ดี	3.42	4.17	0.75	1
4. ได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	3.88	4.20	0.32	3
5. ในช่วงเวลาวิกฤติหรือเผชิญอุปสรรคหน่วยงานให้การดูแลตามความเหมาะสม	3.88	4.41	0.53	2

จากตารางที่ 24 และ 25 ผลการศึกษาพบว่าความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอันดับหนึ่งคือ การมีโอกาสรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.06รองลงมาคือ ในช่วงเวลาวิกฤติหรือเผชิญอุปสรรค หน่วยงานให้การดูแลตามความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.88 และอันดับสุดท้าย คือ การมีเงินเดือนและได้รับสวัสดิการอื่นที่ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.42 ตามลำดับ สำหรับความต้องการจำเป็นในสภาพคาดหวังด้านความมั่นคงในอาชีพ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอันดับหนึ่งคือ ในช่วงเวลาวิกฤติหรือเผชิญอุปสรรค หน่วยงานให้การดูแล

ตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ การมีโอกาสเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองได้เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.28 และอันดับสุดท้าย คือ การมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพสู่ตำแหน่งที่เหมาะสมในสายงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.93 ตามลำดับเช่นกัน

เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังด้านความมั่นคงในอาชีพ ลำดับที่ 1 คือ การมีเงินเดือนและได้รับสวัสดิการอื่นที่ตรงลงมา คือ ในช่วงเวลาวิกฤติหรือเผชิญอุปสรรค หน่วยงานให้การดูแลตามความเหมาะสม การได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และสุดท้ายคือ มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพสู่ตำแหน่งที่เหมาะสมในสายงาน มีค่าเท่ากับ 0.75, 0.53, 0.32, และ 0.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงความต้องการจำเป็นตามผลต่างของคะแนนเฉลี่ย (MDF=I-D) เพื่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

อันดับที่	ทักษะ	ความต้องการจำเป็นเพื่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
1	ด้านความมั่นคงในอาชีพ	1.1 การมีเงินเดือนและได้รับสวัสดิการอื่นที่ดี
		1.2 การได้รับความดูแลตามความเหมาะสมจากหน่วยงาน ในช่วงเวลาวิกฤติ หรือเผชิญอุปสรรค
		1.3 การได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
2	ด้านความรู้	2.1 การมีความรู้ ความสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานได้ดี
		2.2 สามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน
		2.3 ใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน
3	ด้านทักษะ	3.1 การมีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดี
		3.2 การมีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ
		3.3 การมีทักษะ และความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
4	ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง	4.1 การมีความพร้อมและเต็มใจบริการ
		4.2 สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด
		4.3 สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) พบว่าทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็น ได้แก่

- (1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ
- (2) ด้านความรู้
- (3) ด้านทักษะ
- (4) ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง

เมื่อนำมาพิจารณาเพื่อจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) พบว่ามี 3 หลักสูตร ได้แก่

- (1) หลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ
- (2) หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)
- (3) หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

ดังมีรายละเอียดดังนี้

(1) หลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

เป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ การใช้และการสื่อสารภาษาอังกฤษ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับการอบรมโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) สามารถทักทายแนะนำตัว สามารถโต้ตอบการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานและประสานงานการให้บริการสำหรับลูกค้า รวมทั้งสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนองาน และการบรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหาทางงานบริการ ลักษณะการดำเนินการอบรมมีทั้งภาคบรรยายและภาคปฏิบัติจำนวน 30 ชั่วโมง ระหว่างการอบรมมีการวัดและประเมินผลการฝึกอบรมในลักษณะการสอบเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ ดังมีรายละเอียดในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 27 หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

หัวข้อ	รายละเอียด		
1.ชื่อหลักสูตรการอบรม	การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ		
2.จำนวนชั่วโมงการอบรม	30 ชั่วโมง		
3.จุดมุ่งหมายของหลักสูตรอบรม	1.สามารถทักทายแนะนำตัว พื้นฐานภาษาอังกฤษสำหรับการให้บริการลูกค้าได้ 2. สามารถโต้ตอบการสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการทำงานและประสานงานบริการสำหรับลูกค้า 3. สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนองาน และการบรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ 4. การใช้ภาษาอังกฤษในการแก้ไขปัญหาทางานบริการ		
4.คำอธิบายรายวิชา/หลักสูตรการอบรม	การใช้สำนวนและโครงสร้างภาษาระดับพื้นฐาน การทักทาย และการแนะนำตัว พื้นฐานการสนทนาโต้ตอบภาษาอังกฤษ การออกเสียงภาษาอังกฤษ การสนทนาภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานในงานบริการ การสนทนาภาษาอังกฤษระดับสูงในการนำเสนองาน และการบรรยายเหตุการณ์ต่าง ๆ เทคนิคการโต้ตอบภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาในงานบริการ		
5. การดำเนินการอบรม	การบรรยาย (จำนวน ชม.)	การปฏิบัติ (จำนวน ชม.)	อื่น ๆ (ระบุ.....) (จำนวน ชม.)
	15 ชั่วโมง	15 ชั่วโมง	-
6. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	1.สื่อนำเสนอ PowerPoint Presentation ประกอบการบรรยาย 2. แบบ Audio การฟังภาษาอังกฤษ และฟังการสนทนาภาษาอังกฤษ 3. เอกสารประกอบการฝึกอบรม		

ตารางที่ 27 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด
7. การวัด และ ประเมิน ผล การฝึกอบรม	1.สอบทฤษฎี (สอบข้อเขียน) 2. สอบปฏิบัติ (การนำเสนอภาษาอังกฤษ) เกณฑ์ประเมินผ่าน (1) ผ่าน ต้องมีการเข้าร่วมชั้นเรียนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 (2) มีคะแนนผ่านการทดสอบทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
8. คุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรม/ จำนวน	จำนวน 30 คน เป็นบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ (ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์)
9. สถานที่ฝึกอบรม	อาคารปฏิบัติการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
10. ผู้ดูแลรับผิดชอบหลักสูตรการ อบรม	1.อาจารย์นิตินันท์ ศรีสุวรรณ 2.อาจารย์ภัทรमुख พงษ์ธา

ตารางที่ 28 แผนการฝึกอบรมหลักสูตรหลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

แผนการฝึกอบรม		
ชั่วโมงที่	ชื่อบทเรียน	ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม
1-3	การทักทาย และการแนะนำตัว การโต้ตอบภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ	สุระชาติ สวนทรัพย์
4-6	ศัพท์เฉพาะทางในงานบริการ สำนวนพื้นฐานในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	สุระชาติ สวนทรัพย์
7-9	การสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานและ ประสานงานกับลูกค้า (1)	สุระชาติ สวนทรัพย์
10-12	การสื่อสารภาษาอังกฤษในการทำงานและ ประสานงานกับลูกค้า (2)	สุระชาติ สวนทรัพย์

ตารางที่ 28 (ต่อ)

แผนการฝึกอบรม		
ชั่วโมงที่	ชื่อทเรียน	ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม
13-15	การใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนองาน (1)	Matthew James Moppett
16-18	การใช้ภาษาอังกฤษในการนำเสนองาน (2)	Matthew James Moppett
19-21	การบรรยายเหตุการณ์ต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษ (1)	Matthew James Moppett
22-24	การบรรยายเหตุการณ์ต่างๆ เป็นภาษาอังกฤษ (2)	Matthew James Moppett
25-27	การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า (1)	Matthew James Moppett
28-30	การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า (2)	Matthew James Moppett

(2) หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)

เป็นหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับหลักการ วัฒนธรรม ค่านิยม ในงานบริการ การสร้างความรู้จักลูกค้าและการสร้างความประทับใจ พฤติกรรมลูกค้าและนักท่องเที่ยว จิตวิทยาบริการในงานโรงแรมและท่องเที่ยว การวิเคราะห์ความต้องการ และระดับการให้บริการของลูกค้า การออกแบบงานบริการ การจัดการ Touchpoint ในงานบริการ เทคนิคการสร้างงานบริการที่ยอมเยียม ลักษณะการดำเนินการอบรมมีทั้งภาคบรรยายและภาคปฏิบัติ จำนวน 30 ชั่วโมง ระหว่างการอบรมมีการวัดและประเมินผลการฝึกอบรมในลักษณะการสอบเชิง ทฤษฎีและปฏิบัติ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 29 หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)

หัวข้อ	รายละเอียด		
1.ชื่อหลักสูตรการอบรม	การบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)		
2.จำนวนชั่วโมงการอบรม	30 ชั่วโมง		
3.จุดมุ่งหมายของหลักสูตรอบรม	1. รู้และเข้าใจหลักการ วัฒนธรรม ค่านิยมในงานบริการ 2. สามารถสร้างความประทับใจ และเข้าใจพฤติกรรมลูกค้าและนักท่องเที่ยว 3. สามารถวิเคราะห์ความต้องการ และออกแบบงานบริการให้กับลูกค้าและนักท่องเที่ยว 4. เพื่อพัฒนาทักษะและสร้างงานบริการที่เป็นเลิศ		
4.คำอธิบายรายวิชา/หลักสูตรการอบรม	ความรู้เกี่ยวกับหลักการ วัฒนธรรม ค่านิยมในงานบริการ การสร้างความรู้จักลูกค้าและการสร้างความประทับใจ พฤติกรรมลูกค้าและนักท่องเที่ยว จิตวิทยาบริการในงานโรงแรมและท่องเที่ยว การวิเคราะห์ความต้องการ และระดับการให้บริการของลูกค้า การออกแบบงานบริการ การจัดการ Touchpoint ในงานบริการ เทคนิคการสร้างงานบริการที่ยอมเยียม		
5. การดำเนินการอบรม	การบรรยาย (จำนวน ชม.)	การปฏิบัติ (จำนวน ชม.)	อื่น ๆ (ระบุ.....) (จำนวน ชม.)
	15 ชั่วโมง	15 ชั่วโมง	-
6. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	1.สื่อนำเสนอ PowerPoint Presentation ประกอบการบรรยาย 2. กรณีศึกษา 3. เอกสารประกอบการฝึกอบรม		

ตารางที่ 29 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด
7. การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม	1.สอบทฤษฎี (สอบข้อเขียน) 2. สอบปฏิบัติ (การนำเสนอภาษาอังกฤษ) เกณฑ์ประเมินผ่าน (3) ผ่าน ต้องมีการเข้าร่วมชั้นเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (4) มีคะแนนผ่านการทดสอบทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
8. คุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรม/ จำนวน	จำนวน 30 คน เป็นบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพธุรกิจในอุตสาหกรรมงาน การบริการ (ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์)
9. สถานที่การฝึกอบรม	อาคารปฏิบัติการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร
10. ผู้ดูแลรับผิดชอบหลักสูตร การอบรม	1.อาจารย์ภูมิพัฒน์ ทองคำ

ตารางที่ 30 แผนการฝึกอบรมหลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)

แผนการฝึกอบรม		
ชั่วโมงที่	ชื่อบทเรียน	ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม
1-3	หลักพื้นฐานของการบริการ	วีระยุทธ รุ่งอ้วน
4-6	วัฒนธรรมกับค่านิยมในงานบริการ	วีระยุทธ รุ่งอ้วน
7-9	การสร้างความรู้จักลูกค้าและส่งนอการ บริการที่สร้างความประทับใจ	วีระยุทธ รุ่งอ้วน
10-12	พฤติกรรมนักท่องเที่ยว	วีระยุทธ รุ่งอ้วน

ตารางที่ 30 (ต่อ)

แผนการฝึกอบรม		
ชั่วโมงที่	ชื่อบทเรียน	ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม
13-15	วัฒนธรรมกับค่านิยมในงานบริการ	วีระยุทธ รุ่งอรุณ
16-18	การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	พัฒนาพล บรรทัดจันทร์
19-21	ระดับการให้บริการ	พัฒนาพล บรรทัดจันทร์
22-24	การออกแบบงานบริการ	พัฒนาพล บรรทัดจันทร์
25-27	การจัดการ Touchpoint ในงานบริการ	พัฒนาพล บรรทัดจันทร์
28-30	การสร้างงานบริการที่ยอดเยี่ยม	พัฒนาพล บรรทัดจันทร์

(3) หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

เป็นหลักสูตรปฏิบัติการโปรแกรมสำเร็จรูปในระบบการสำรองที่นั่ง การจ่ายตั๋ว เครื่องบินและจองโรงแรมที่ทางบริษัททัวร์ บริษัทตัวแทนในการจองตั๋ว และจัดจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน สายการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศยอมรับ หลักสูตรดังกล่าวนี้เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) โดยเฉพาะระบบอะมาดิอุสที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำทักษะเกี่ยวกับการใช้งานในระบบอะมาดิอุสไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยวและโรงแรม รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 31 หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

หัวข้อ	รายละเอียด
1. ชื่อหลักสูตรการอบรม	การใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส
2. จำนวนชั่วโมงการอบรม	30 ชั่วโมง
3. จุดมุ่งหมายของหลักสูตรอบรม	เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะความรู้ และสามารถประยุกต์ใช้ใช้งานในระบบอะมาดิอุสในการประกอบอาชีพทางการท่องเที่ยวและโรงแรม

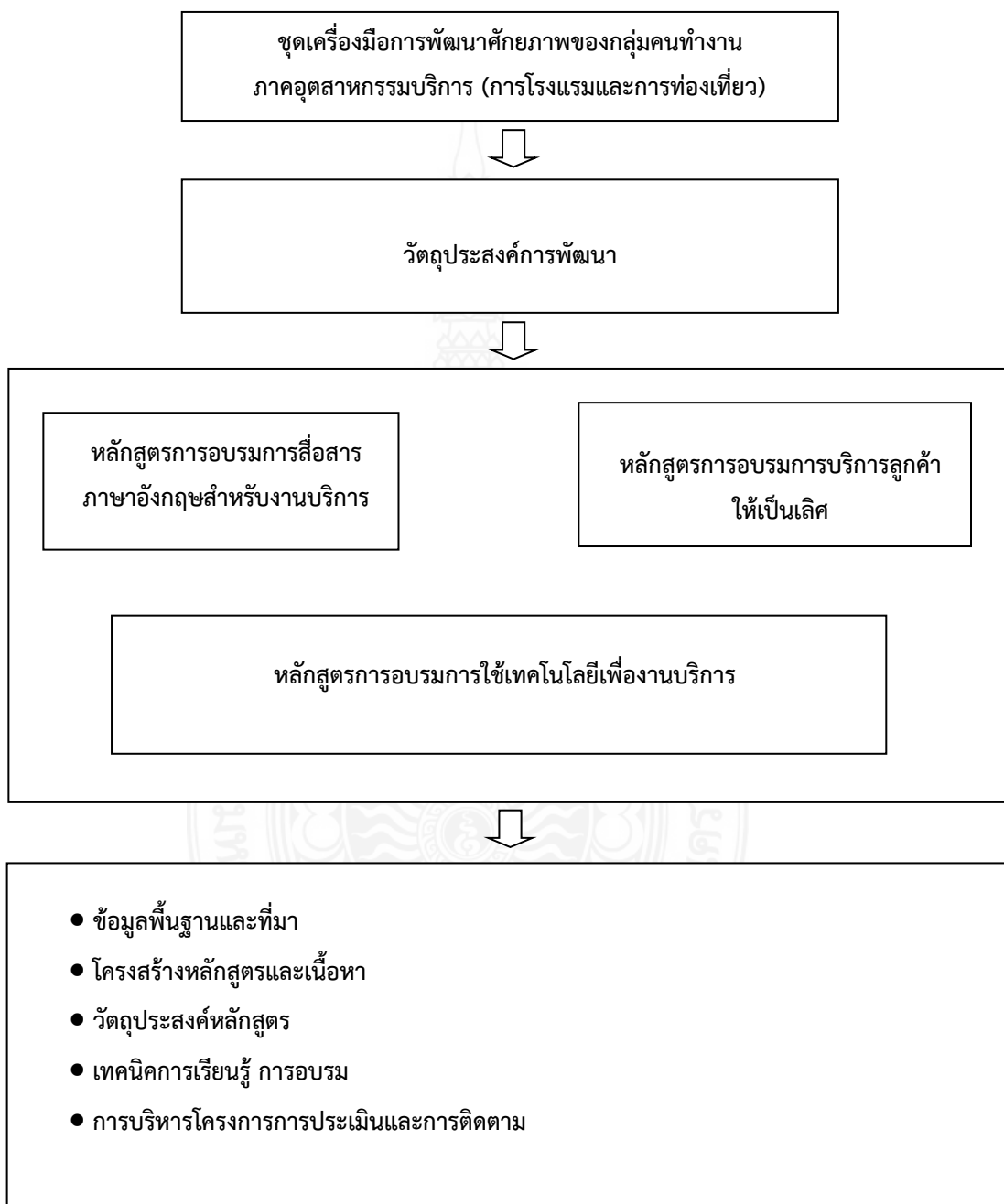
ตารางที่ 31 (ต่อ)

หัวข้อ	รายละเอียด		
4. คำอธิบายรายวิชา/หลักสูตรการอบรม	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบอะมาติอุส คำสั่งต่าง ๆ การจอง การออกตัวเครื่องบิน ที่พักรังแรมและอื่น ๆ		
5. การดำเนินการอบรม	การบรรยาย (จำนวน ชม.)	การปฏิบัติ (จำนวน ชม.)	อื่น ๆ (ระบุ.....) (จำนวน ชม.)
		30 ชั่วโมง	-
6. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม	1.คอมพิวเตอร์ 2. ระบบปฏิบัติการอะมาติ 3. เอกสารประกอบการฝึกอบรม		
7. การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม	(1) สอบปฏิบัติ เกณฑ์ประเมินผ่าน (2) ผ่าน ต้องมีการเข้าร่วมชั้นเรียนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (3) มีคะแนนผ่านการทดสอบทั้งทฤษฎีและปฏิบัติไม่น้อยกว่าร้อยละ 60		
8. คุณสมบัติของผู้เข้าฝึกอบรม/ จำนวน	จำนวน 30 คน เป็นบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพธุรกิจในอุตสาหกรรมงาน การบริการ (ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์)		
9. สถานที่การฝึกอบรม	อาคารปฏิบัติการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พระนคร		
10. ผู้ดูแลรับผิดชอบหลักสูตรการ อบรม	1. อาจารย์พัลลภ หามะลิ		

ตารางที่ 32 หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรมด้วยระบบอะมาติอุส

แผนการฝึกอบรม		
ชั่วโมงที่	ชื่อบทเรียน	ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม
1-6	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรมอมติอุส	คุณจิราพรรณ ถมส์สวัสดิ์ อ.พัลลภ หามะลิ
7-12	การดูตารางและเส้นทางการบิน	คุณจิราพรรณ ถมส์สวัสดิ์ อ.พัลลภ หามะลิ
13-18	ขั้นตอนการจองตั๋วโดยสาร	คุณจิราพรรณ ถมส์สวัสดิ์ อ.พัลลภ หามะลิ
19-24	การใส่ข้อมูลส่วนต่าง ๆ ในบัตรโดยสาร	คุณจิราพรรณ ถมส์สวัสดิ์ อ.พัลลภ หามะลิ
25-30	การจองตั๋วการเดินทางหลายเส้นทาง	คุณจิราพรรณ ถมส์สวัสดิ์ อ.พัลลภ หามะลิ

สำหรับการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวได้มีการจัดประชุมร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมพิจารณา และวิพากษ์หลักสูตร เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ โดยมีลำดับขั้นตอนดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การพัฒนาชุดเครื่องมือการฝึกอบรม

(1) ข้อมูลพื้นฐานและที่มาของหลักสูตร จากผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความต้องการจำเป็นเพื่อการพัฒนาคุณภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ประกอบด้วย

1.1 ความต้องการด้านความมั่นคงในอาชีพ ได้แก่ การมีเงินเดือนและได้รับสวัสดิการอื่นที่ดี การได้รับความดูแลตามความเหมาะสมจากหน่วยงาน ในช่วงเวลาวิกฤติ หรือเผชิญอุปสรรค และการได้รับการยอมรับและรู้สึกรับเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

1.2 ความต้องการด้านความรู้ ได้แก่ การมีความรู้ ความสามารถใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานได้ดี สามารถนำความรู้ไปประยุกต์และสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการใช้ความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน

1.3 ความต้องการด้านทักษะ ได้แก่ การมีทักษะในการถ่ายทอด หรือสอนงานให้กับผู้ร่วมงานได้ดี การมีทักษะในการเจรจาต่อรอง หรือการเสนอทางเลือกให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ การมีทักษะและความคิดริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

1.4 ความต้องการด้านการตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้แก่ การมีความพร้อมและเต็มใจบริการ สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานของการบริการตามที่กำหนด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดี

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามี 10 ทักษะที่กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ให้ความสำคัญ คือ

(1) ทักษะด้านการบริการที่ดี (Service Orientation Skills) โดยเฉพาะความสำคัญกับหัวข้อคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี รองลงมาเป็นหัวข้อกลยุทธ์การให้บริการเพื่อสร้างประทับใจ

(2) ทักษะด้านการปรับตัววัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cultural Awareness Skills) ได้แก่ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรม รองลงมาเป็นความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability)

(3) ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) ได้แก่ การพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในยุคใหม่ (New Normal) รองลงมาเป็นผู้คนที่ผู้คนอยากตามเป็นแบบอย่าง (Role Model)

(4) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Coordinating with others Skills) ได้แก่ ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration) และการระดมความคิด (Brainstorming)

(5) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ได้แก่ การเข้าใจตนเองและเคารพผู้อื่นอย่างแท้จริง (Self-Awareness and Social-Awareness) และทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพการในแผนกและระหว่างแผนก (Cross-functional)

(6) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Skills) ได้แก่ ความสำคัญในแก้ไขปัญหาที่แท้จริง (Breakthrough Complex Problem Solving) และการแก้ปัญหาซับซ้อน (Complex Problem-Solving Skills)

(7) ทักษะการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) ได้แก่ เทคนิคการคิดสร้างสรรค์ และการคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างนวัตกรรม

(8) ทักษะบริหารจัดการบุคคล (People Management Skills) ได้แก่ กลยุทธ์การพัฒนาสายอาชีพให้บุคลากรเป็นมืออาชีพ (Career Development) และกลยุทธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ (Modern HRM Strategy)

(9) ทักษะการมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skills) ได้แก่ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) และความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Self-Awareness and Self-Regulation)

(10) ทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology) ได้แก่ การใช้และการจัดการสารสนเทศ (Use and Manage Information) และความรู้ด้านสารสนเทศการสื่อสารและเทคโนโลยี (Information, Communication and Technology Literacy)

จากข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวถูกนำมากำหนดเป็นหลักสูตร และอยู่ในชุดเครื่องมือการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ประกอบด้วย

(1) หลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

(2) หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)

(3) หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

ทั้งนี้เพื่อให้กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เกิดการพัฒนา และมีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานที่หลากหลาย

(2) โครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหา หากพิจารณาจะมีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยเฉพาะ

2.1 หลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

2.2 หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)

2.3 หลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรม

นอกจากที่กล่าวผู้ทรงคุณวุฒิให้ทัศนะต่อโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหาว่าควรเป็นเนื้อหาที่มีความทันสมัยและมีความแปลกใหม่ สามารถนำไปปรับใช้ได้ทุกสถานการณ์ ไม่ควรเป็นเนื้อหาที่มีความต่อเนื่อง แต่ควรมีเนื้อหาที่สามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของเรื่องนั้น ๆ และสอดแทรกตัวอย่างหรือกรณีศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ โดยเฉพาะหลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ ส่วนหลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิในข้อเสนอแนะโดยเฉพาะการสร้างงานบริการที่ยอดเยี่ยมนั้นว่า ควรจะมีเนื้อหาที่มีความใหม่ไม่เหมือนใคร มีเทคนิควิธีการบริการที่สดประทับใจ หรือมีเอกลักษณ์เฉพาะที่ไม่เหมือนใครที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ส่วนหลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและการจองที่พักโรงแรม ผู้ทรงคุณวุฒิมีมุมมองว่าเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับสายงานบริการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นหลักสูตรที่เน้นภาคปฏิบัติ ดังนั้นควรมีการติดตามผู้เข้ารับการอบรม หรือมีช่องทางที่ผู้เข้ารับการอบรมและวิทยากรสามารถแลกเปลี่ยนความรู้ หรือการถามตอบข้อสงสัย นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิให้เสนอแนะเพิ่มเติมว่าทั้ง 3 หลักสูตรดังกล่าวควรมีแพลตฟอร์มที่ผู้เข้ารับการอบรม หรือผู้สนใจเข้าไปศึกษาเรียนรู้ได้ตลอดเวลา และในอนาคตควรปรับปรุงให้เป็นหลักสูตรที่เปิดกว้างมากขึ้นที่ผู้สนใจเข้าไปศึกษาเรียนรู้ เมื่อเรียนจบมีการวัดและประเมินผลรวมทั้งสามารถออกวุฒิบัตรการเรียนรู้ได้

(3) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

หากพิจารณาวัตถุประสงค์การจัดทำหลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตร เพื่อเป็นชุดเครื่องมือการเรียนรู้ และการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของแต่ละหลักสูตร ทั้งนี้มีเจตนาเพื่อสร้างทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยเฉพาะเพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถนำความรู้ และทักษะต่าง ๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ภายใต้อทักษะสำคัญคือ ทักษะด้านความรู้ในงานบริการ ทักษะด้านการปฏิบัติงานและการใช้เทคโนโลยี ทักษะด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง ทักษะการสร้างความมั่นคงในอาชีพ เหล่านี้เป็นพื้นฐานของทักษะที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และมีส่วนในการพัฒนางานบริการวิธีใหม่ ท่ามกลางการบริการในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (โควิด-19) และวิกฤติโรคอุบัติใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นการจัดทำหลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตร ต่างมีวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกันคือ

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้และเห็นความสำคัญของงานบริการท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดทักษะใหม่ ๆ และประยุกต์ใช้เข้ากับงานบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง รวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในงานบริการ
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีทัศนคติใหม่ต่องานบริการท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

สำหรับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรนั้น ผู้ทรงคุณวุฒิให้ทัศนะว่าทุกหลักสูตรควรมีความชัดเจนในสิ่งที่นำเสนอว่าจะทำอะไร ทำแล้วได้อะไร สามารถนำไปสู่การเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ใหม่หรือพฤติกรรมการทำงานได้อย่างไร ซึ่งหลักสูตรที่ดีนั้นต้องนั้นมีความชัดเจนตั้งแต่ชื่อหลักสูตร วัตถุประสงค์ของเนื้อหาหลักสูตร การดำเนินการรวมทั้งผลลัพธ์ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ นอกจากนี้ในเรื่องของทักษะต่าง ๆ ควรเป็นทักษะที่สอดคล้องกับสภาพความต้องการที่แท้จริงทั้งสถานประกอบการและผู้รับบริการ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งนี้ถือได้ว่าเป็นทักษะที่สำคัญเช่นกัน รวมถึงทักษะใหม่ที่เกิดขึ้นหลังสถานการณ์โควิด และวิกฤตใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

(4) เทคนิควิธีการเรียนรู้และการอบรม ระยะเวลา

เพื่อให้การจัดทำหลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตรนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การพัฒนาการจัดอบรม และเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม เทคนิคที่นิยมใช้จัดการฝึกอบรม และก่อให้เกิดการเพิ่มองค์ความรู้ นั้น เป็นการให้ความรู้ควบคู่การปฏิบัติจริง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติต่อการปฏิบัติจริง รวมถึงเข้าใจงานบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่เข้ารับการอบรม รวมถึงการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่นอกเหนือหลักสูตรกำหนดจากวิทยากรที่มีประสบการณ์ ดังนั้นหลักสูตรทั้ง 3 ดังกล่าวจึงถูกกำหนดให้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติควบคู่กันไปในระยะเวลา 30 ชั่วโมง ลักษณะการอบรมเชิงปฏิบัติการนี้จะเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้และการลงมือปฏิบัติ เน้นความเข้าใจ และการนำไปใช้ได้จริงตามเจตนารมณ์ของหลักสูตรอบรมที่กำหนดไว้ โดยสถานที่การฝึกอบรมในที่นี้ คือ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แต่ด้วยสถานการณ์การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่ค่อนข้างมีระยะเวลายาวนาน ทำให้การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ค่อนข้างมีข้อจำกัด จึงทำให้รูปแบบการฝึกอบรมเปลี่ยนไป

ตามสถานการณ์ แต่ด้วยประสบการณ์ของวิทยากร สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงดึงการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรมให้เข้าใจในรายละเอียดของเนื้อหา และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี

ในกรณีนี้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อคิดเห็นว่าเพิ่มเติมถึงช่องทางการจัดอบรมไม่ควรมีเพียงช่องทางใดช่องทางหนึ่ง แต่ควรมีหลายช่องทางตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และเนื้อหาสาระ โดยเฉพาะช่องทางออนไลน์ควรมีแพลตฟอร์มถึงเข้าถึงได้ง่าย ใช้งานง่าย มีความหลากหลายในการนำเสนอบนแพลตฟอร์ม รวมทั้งมีกิจกรรมการโต้ตอบหลายวิธี และอาจรวมถึงการวัดและประเมินผล การเรียนรู้บนแพลตฟอร์มนั้น และควรเป็นแพลตฟอร์มที่ผู้เข้ารับการอบรมไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายใด

(5) การกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้

การอบรมเชิงปฏิบัติการทั้ง 3 หลักสูตรนี้มีเป้าประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดทักษะใหม่ท่ามกลางสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในงานบริการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวในปัจจุบัน รวมทั้งเกิดความเชี่ยวชาญและพฤติกรรมต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตรได้กำหนดไว้ ดังนั้นการกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้ในที่นี้คือ การวางแผนการดำเนินงานมีการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหลักการ และเหตุผล ความต้องการจำเป็น ค่าอธิบายรายวิชา วัตถุประสงค์ การดำเนินการ สื่อที่ใช้ จำนวนชั่วโมงการอบรม รูปแบบกิจกรรม การวัดและประเมินผล คุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม สถานที่ ค่าใช้จ่าย (หลักสูตรการอบรมทั้ง 3 หลักสูตรนี้เป็นการจัดการอบรมแบบให้เปล่า) วิทยากร และผู้ดูแลโครงการฝึกอบรม

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ทัศนะว่าช่วงเวลาการจัดอบรมเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน รวมถึงระยะเวลาของการจัดอบรมในแต่ละหลักสูตรด้วย หากเป็นไปได้หลักสูตรอบรมทั้ง 3 หลักสูตรควรต่อเนื่องกันเพราะเป็นการกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดการอยากรู้ นอกจากนี้ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าหากในอนาคตหลักสูตรดังกล่าวสามารถจัดเป็นหลักสูตรหารายได้ควรพิจารณาในเรื่องจุดคุ้มทุน ความเหมาะสมของช่วงเวลา ระยะเวลาการดำเนินการด้วย รวมทั้งคุณสมบัติ ประสบการณ์ และการยอมรับของวิทยากรในการอบรมแต่ละหลักสูตรเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน

(6) การบริการโครงการเรียนรู้และการฝึกอบรม

การบริการโครงการเรียนรู้และการฝึกอบรม หรือการดำเนินการจัดการอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้ทั้งนี้เพื่อการดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อตอบเป้าประสงค์ของหลักสูตรตามที่กำหนดไว้ แต่ด้วยมาตรการการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่เข้มงวด รูปแบบ

การจัดอบรมจึงเปลี่ยนไปในลักษณะการอบรมออนไลน์ ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น Google Meet Zoom หรือช่องทางแพลตฟอร์มอื่น ได้แก่ Facebook live หรือ Line เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ดูแลโครงการ วิทยากร และผู้เกี่ยวข้อง ต่างประชุมปรึกษาหารือ วางแผนเพื่อให้การจัดอบรมเกิด ประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผลลัพท์มากที่สุด ค่อนข้างมีข้อจำกัดมากมายทั้งผู้ให้บริการโครงการ และ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ปัญหาอุปสรรคการสื่อและอุปกรณ์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต เสียงและอื่น ๆ เป็นต้น

ผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำว่าทีมงานหรือผู้รับผิดชอบควรมีประสบการณ์ในเรื่องที่จัดอบรม เพราะหลักสูตรจะสำเร็จได้ผู้มีส่วนเกี่ยวกับหลักสูตรอบรมนั้นคือสิ่งจำเป็น ต้องมีความเข้าใจ สามารถ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ให้คำแนะนำได้ รวมทั้งการติดตามหลังเสร็จสิ้นการอบรมเหล่านี้ไม่ควร มองข้ามในการจัดการอบรมแต่ละครั้ง

(7) การประเมินและการติดตามผลการเรียนรู้และการอบรม

การประเมินและการติดตามผลการเรียนรู้และการอบรม ในที่นี้คือการค้นหา ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับหลังเสร็จสิ้นจากการฝึกอบรม ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการอบรม หรือไม่ ทั้งนี้พิจารณาการทดสอบความรู้ การพิจารณาจากปฏิกิริยาการตอบสนอง รวมถึงพฤติกรรม ที่เกิดขึ้นระหว่างการอบรม และหลังการอบรม รวมทั้งเจตคติที่ต่อการทำงานบริการด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว ส่วนการติดตามผลการเรียนรู้มีทั้งการสอบถาม การดูจากพฤติกรรมการถามตอบ และการซักถามภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม เป็นการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณที่ได้จาก แบบสอบถาม และเชิงคุณภาพที่ได้จากพูดคุยซักถาม ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตรต่อไป

ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความเห็นว่า การประเมินและการติดตามผลการเรียนรู้ถือเป็นหัวใจ สำคัญเช่นกัน เป็นขั้นหนึ่งที่แสดงผลย้อนกลับมายังผู้จัดการหลักสูตรอบรมทั้ง 3 หลักสูตรดังกล่าว ว่า ตลอดระยะเวลาผู้เข้ารับการอบรมมีผลการเรียนรู้เป็นอย่างไร เป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ ขณะเดียว ข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น การมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งของการติดตามประเมิน เช่นกัน รวมทั้งการนำไปใช้ต่อยอดในงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่าเป็นอย่างไร เพราะข้อมูลเหล่านี้จะ ทำให้ผู้รับผิดชอบนำไปปรับปรุง หรือพัฒนาให้หลักสูตรนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตอนที่ 3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน

จากผลการสังเคราะห์พบว่าการจัดการศึกษาควรมีความยืดหยุ่น มีหลักสูตรที่หลากหลาย รวมถึงผู้เรียนที่มีความรู้และประสบการณ์ ที่ขาดโอกาสทางการศึกษาโดยเฉพาะคุณวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปี พ.ศ. 2565 ที่ว่าด้วยการพัฒนาศักยภาพกำลังคนของประเทศให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีการจัดการศึกษาที่ยืดหยุ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างทันท่วงที และมีความเป็นอิสระแก่สถาบันการศึกษาในการบริหารจัดการศึกษามากยิ่งขึ้น โดยการทำให้มีการเทียบโอนได้จากการศึกษาทั้งในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่พึงประสงค์ตามรายวิชาที่เปิดสอนให้ผู้ประสงค์ที่จะเข้าศึกษาในระดับปริญญาตรีสามารถใช้เป็นเกณฑ์การเทียบเคียง หรือเทียบโอนหน่วยกิตภายใต้หลักเกณฑ์ของหลักสูตรนั้น ๆ ได้กำหนดขึ้น โดยเฉพาะการเทียบโอนจากการศึกษานอกกระบบและตามอัธยาศัย เป็นการเทียบเคียงประสบการณ์ หรือเนื้อหาสาระการเรียนรู้ นั้น มีข้อมูลประวัติและผลงานจากหน่วยงานที่จัดการศึกษาอบรม

นอกจากนี้ลักษณะการเทียบโอนควรมีลักษณะของการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต อาทิ การเทียบโอนประสบการณ์ที่มาจากประกาศนียบัตร ปริญญา หรือคุณวุฒิที่สำเร็จอื่น ๆ รวมทั้งประสบการณ์การทำงาน การฝึกอบรม การฝึกอาชีพ หรือการประชุมวิชาการต่าง ๆ การจัดการศึกษาเหล่านี้มีความยืดหยุ่นที่ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตลอดชีวิต ดังนั้นการเทียบโอนหน่วยกิตการเรียนควรมีความหลากหลายเช่นกัน ได้แก่ การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรม เป็นหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน หรือการเรียนรู้อื่น ๆ ที่มีใบรับรอง นอกจากนี้อาจเป็นการเทียบโอนจากการทดสอบ การวัดผลการเรียนรู้ การวัดสมรรถนะ หรือประสบการณ์ที่มีคณะกรรมการพิจารณาผล

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปลักษณะการเทียบโอนได้ 5 รูปแบบ คือ

1. Credit from Standardize (CS) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรม มีสถาบัน หน่วยงานรับรองและมีมาตรฐานวิชาชีพ

2. Credit from Non-degree (CN) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรมที่อาจมีหรือไม่มีใบรับรอง แต่ได้รับการรับรองการเข้ารับการอบรมตลอดหลักสูตร มีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด

3. Credit from Training (CT) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองจากการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติ มีการกำหนดชั่วโมงการอบรมที่ชัดเจน รวมถึงมีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด

4. Credit from Port Folio (CP) การเทียบโอนหน่วยกิตจากประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้มีคณะกรรมการพิจารณาคุณสมบัติรวมถึงการวัดสมรรถนะต่าง ๆ

5. Credit from Examination (CE) การเทียบโอน หน่วยกิตจากการสอบตามแบบทดสอบของแต่ละสถาบันกำหนดขึ้นทั้งนี้เพื่อวัดความรู้ และการวัดสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้เรียน

จากหลักการดังกล่าวเพื่อนำหลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตรมาพิจารณาดังตารางที่ 33 ตารางที่ 33 แสดงลักษณะการเทียบโอนหลักสูตรการอบรม

ชื่อหลักสูตรการอบรม	ลักษณะการเทียบโอน				
	CS	CN	CT	CP	CE
การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
การบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
การจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus)		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

จากตารางที่ 33 พบว่าหลักสูตรการอบรมทั้ง 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ และหลักสูตรการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรมด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus) เป็นหลักสูตรการอบรมในลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ดังนั้นการเทียบโอนหน่วยกิตสามารถดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะคือ การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรมที่อาจมีหรือไม่มีใบรับรอง แต่ได้รับการรับรองการเข้ารับการอบรมตลอดหลักสูตร มีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (Credit from Non-degree: CN) และการเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองจากการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติ มีการกำหนดชั่วโมงการอบรมที่ชัดเจน รวมถึงมีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (Credit from Training: CT)

นอกจากนี้หลักสูตรการอบรมดังกล่าวเมื่อมีการเทียบโอนเทียบโอนแล้วรายวิชาที่สามารถเทียบโอนได้ต้องเป็นรายวิชาที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยและมีเนื้อหาสาระครอบคลุมรายวิชาที่เปิดสอนในที่นี้คือ จิตวิทยาบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม (Service Psychology in Tourism and Hotel Industry) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับธุรกิจการบิน (Introduction to Airline Business) ภาษาอังกฤษมืออาชีพเพื่อการสื่อสารในโรงแรม (Professional English for Communication in Hotel)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Approaches) และการลงมือปฏิบัติควบคู่กับการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) สรุปผลการวิจัยดังนี้

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนตัวอย่าง 384 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ที่ประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) มีรายได้หลักต่อเดือนมากที่สุด มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,000 – 29,999 บาท จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีอายุเฉลี่ยประมาณ 25-26 ปี โดยมีอายุมากที่สุด 50 ปี และต่ำสุด 19 ปี ในด้านประสบการณ์ทำงานพบว่าค่าเฉลี่ยประมาณ 6 ปี มากสุด 28 ปี และต่ำสุดน้อยกว่า 1 ปี สำหรับระดับทักษะทางภาษาพบว่าทักษะทางภาษาไทย (Thai) โดยเฉพาะการฟัง (Listening) เป็นทักษะอันดับหนึ่ง รองลงมาเป็นทักษะทางภาษาอังกฤษ (English) และทักษะภาษาจีน (Chinese) และในรอบ 3 ปี ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มิเคยผ่านการอบรม (Training Course) ใด ๆ มาก่อน

เมื่อพิจารณาถึงทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านงานบริการ พบว่าทักษะด้านการบริการที่ดี (Service Orientation Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี สำหรับทักษะด้านการปรับตัววัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cultural Awareness Skills) ส่วนมากให้ความสำคัญกับหัวข้อการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรม ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) ให้ความสำคัญกับหัวข้อการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำในยุคใหม่ (New Normal) มากที่สุด นอกจากนี้ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Coordinating with others Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อแนวคิดและทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork and Collaboration) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับหัวข้อเข้าใจตนเองและเคารพผู้อื่นอย่างแท้จริง (Self-Awareness and Social-Awareness) สำหรับทักษะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Skills) ส่วนมากให้ความสำคัญกับหัวข้อแก้ไข

ปัญหาที่แท้จริง (Breakthrough Complex Problem Solving) ทักษะการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) ให้ความสำคัญกับหัวข้อเทคนิคการคิดสร้างสรรค์ ส่วนทักษะบริหารจัดการบุคคล (People Management Skills) ให้ความสำคัญกับหัวข้อกลยุทธ์การพัฒนาสายอาชีพ ใ้บุคลิกการเป็นมืออาชีพ (Career Development) ทักษะการมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skills) ให้ความสำคัญกับหัวข้อทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) และสุดท้าย ทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology) ส่วนมากให้ความสำคัญกับหัวข้อการใช้และการจัดการสารสนเทศ (Use and Manage Information)

นอกจากนี้ความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบัน พบว่า อันดับหนึ่งเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง สำหรับความต้องการจำเป็นในสภาพคาดหวัง พบว่าอันดับหนึ่งเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง เมื่อพิจารณาผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังลำดับที่ 1 เป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาเป็นด้านความรู้ด้านทักษะ และด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง

จากผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ดังกล่าวพบว่าทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นได้แก่

- (1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ
- (2) ด้านความรู้
- (3) ด้านทักษะ
- (4) ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) มีสิ่งที่พิจารณาดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) พบว่าทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นได้แก่ (1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะ และ (4) ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง เมื่อนำมาพิจารณาเพื่อจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) พบว่า 3 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent) และหลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวเพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ สิ่งที่น่ามาพิจารณา

(1) ข้อมูลพื้นฐานและที่มาของหลักสูตร ประกอบด้วยความต้องการจำเป็นด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านการตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง รวมถึง 10 ทักษะที่กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ให้ความสำคัญได้แก่ ทักษะด้านการบริการที่ดี (Service Orientation Skills) ทักษะด้านการปรับตัววัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cultural Awareness Skills) ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Coordinating with others Skills) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) ทักษะการจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management Skills) ทักษะการมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) ทักษะบริหารจัดการบุคคล (People Management Skills) ทักษะการมีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence Skills) และทักษะการใช้สารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี (Information, Media and Technology)

(2) โครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหา จะมีความสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยเฉพาะหลักสูตรการอบรมการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการอบรมการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent) และหลักสูตรการอบรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรม

(3) วัตถุประสงค์ของหลักสูตรทั้ง 3 หลักสูตร ต่างมีวัตถุประสงค์ไปในทิศทางเดียวกันคือ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักรู้และเห็นความสำคัญของงานบริการท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รวมถึงเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดทักษะใหม่ ๆ และประยุกต์ใช้เข้ากับงานบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง รวมทั้งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในงานบริการ และเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีทัศนคติใหม่ต่องานบริการท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

(4) เทคนิควิธีการเรียนรู้และการอบรม ระยะเวลา พบว่าเทคนิคที่นิยมใช้จัดการฝึกอบรมและก่อให้เกิดการเพิ่มองค์ความรู้ขึ้น เป็นการให้ความรู้ควบคู่การปฏิบัติจริง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติต่อการปฏิบัติจริงและเข้าใจงานบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาที่เข้ารับการอบรม รวมถึงการเสริมสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ดังกล่าวจึงถูกกำหนดให้เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นการอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติควบคู่กันไปในระยะเวลา 30 ชั่วโมง ลักษณะการอบรมเชิงปฏิบัติการนี้จะเน้นที่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้และการลงมือปฏิบัติ เน้นความเข้าใจและการนำไปใช้ได้จริงตามเจตนารมณ์ของหลักสูตรอบรมที่กำหนดไว้ แต่ด้วย

สถานการณ์การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด - 19) ที่ค่อนข้างมีระยะเวลายาวนาน ทำให้การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมนี้ค่อนข้างมีข้อจำกัด จึงทำให้รูปแบบการการฝึกอบรมเปลี่ยนไปตามสถานการณ์

(5) การกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้ ในที่นี้คือการวางแผนการดำเนินงานมีการระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหลักการและเหตุผล ความต้องการจำเป็น คำอธิบาย รายวิชา วัตถุประสงค์ การดำเนินการ สื่อที่ใช้ จำนวนชั่วโมงการอบรม รูปแบบกิจกรรม การวัดและประเมินผล คุณสมบัติของเข้ารับการอบรม สถานที่ ค่าใช้จ่าย (หลักสูตรการอบรมทั้ง 3 หลักสูตรนี้เป็นการจัดการอบรมแบบให้เปล่า) วิทยากร และผู้ดูแลโครงการฝึกอบรม

(6) การบริหารโครงการเรียนรู้และการฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้ทั้งนี้เพื่อการดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อตอบสนองเป้าประสงค์ของหลักสูตรตามที่กำหนดไว้ รูปแบบการจัดอบรมจึงเปลี่ยนไปในลักษณะการอบรมออนไลน์ ผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น Google Meet Zoom หรือช่องทางแพลตฟอร์มอื่น ได้แก่ Facebook live หรือ Line นอกจากนี้ผู้ดูแลโครงการ วิทยากร และผู้เกี่ยวข้อง ต่างประชุมปรึกษาหารือ วางแผนเพื่อให้การจัดอบรมเกิดประสิทธิภาพ

(7) การประเมินและการติดตามผลการเรียนรู้และการอบรม ในที่นี้คือการค้นหาผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับหลังเสร็จสิ้นจากการฝึกอบรม ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรการอบรมหรือไม่ ทั้งนี้พิจารณาการทดสอบความรู้ การพิจารณาจากปฏิริยาการตอบสนอง รวมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการอบรม และหลังการอบรม รวมทั้งเจตคติที่ต่อการทำงานบริการด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว ส่วนการติดตามผลการเรียนรู้มีทั้งการสอบถาม การดูจากพฤติกรรมคำถามตอบ และการซักถามภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม

ตอนที่ 3 ผลการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรมเป็นฐาน

การจัดการศึกษาควรมีที่ยืดหยุ่นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้เรียนและสถานประกอบการ เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยสถาบันการศึกษาควรจัดหลักสูตรที่สามารถเทียบโอนประสบการณ์การทำงาน หรือทักษะตามความเป็นจริงของผู้เรียนทั้งในระบบ นอก ระบบ และตามอัธยาศัย ซึ่งการเทียบโอนดังกล่าวควรมีความหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรม เป็นหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน หรือการเรียนรู้อื่น ๆ ที่มีใบรับรอง นอกจากนี้อาจเป็นการเทียบโอนจากการทดสอบ การวัดผลการเรียนรู้ การวัดสมรรถนะ หรือประสบการณ์ที่มีคณะกรรมการพิจารณาผล ประกอบด้วย (1) Credit from Standardize (CS)

การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรม มีสถาบัน หน่วยงานรับรองและมีมาตรฐานวิชาชีพอื่น (2) Credit from Non-degree (CN) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรมที่อาจมีหรือไม่มีใบรับรอง แต่ได้รับการรับรองการเข้ารับการอบรมตลอดหลักสูตร มีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (3) Credit from Training (CT) การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองจากการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติ มีการกำหนดชั่วโมงการอบรมที่ชัดเจน รวมถึงมีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (4) Credit from Port Folio (CP) การเทียบโอนหน่วยกิตจากประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้มีคณะกรรมการพิจารณาคุณสมบัติรวมถึงการวัดสมรรถนะต่าง ๆ (5) Credit from Examination (CE) การเทียบโอนหน่วยกิตจากการสอบตามแบบทดสอบของแต่ละสถาบันกำหนดขึ้นทั้งนี้เพื่อวัดความรู้ และการวัดสมรรถนะด้านต่าง ๆ ของผู้เรียน

จากหลักสูตรการอบรมทั้ง 3 หลักสูตรได้แก่ หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ และหลักสูตรการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรมด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus) เป็นหลักสูตรการอบรมในลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ดังนั้นการเทียบโอนหน่วยกิตสามารถดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะคือ การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรมที่อาจมีหรือไม่มีใบรับรอง แต่ได้รับการรับรองการเข้ารับการอบรมตลอดหลักสูตร มีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (Credit from Non-degree: CN) และการเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองจากการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติ มีการกำหนดชั่วโมงการอบรมที่ชัดเจน รวมถึงมีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (Credit from Training: CT)

อภิปรายผลวิจัย

ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เมื่อพิจารณาจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (ม.ป.ป.) ที่กล่าวถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เป็นอุตสาหกรรมที่ทำให้เกิดการจ้างงานทั้งทางตรงและทางอ้อม สร้างรายได้หลักให้กับประเทศไทย เป็นอุตสาหกรรมภาคบริการที่มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบด้วยธุรกิจหลัก ได้แก่ โรงแรมที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สอดคล้องกับมนสิชา ชาวคำ (2564) และพุทธชาติ ลุนคำ (2564) ที่กล่าวถึงอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งความมั่งคั่งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะประเทศที่ไม่ใช่ประเทศ

ผู้ผลิตสินค้าส่งออกผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนั้นธุรกิจการโรงแรมและการท่องเที่ยวจึงควรมีการปรับเปลี่ยนเพื่อทำให้เกิดโอกาสใหม่ เช่น การเข้าถึงลูกค้ากลุ่มใหม่ การปรับรูปแบบธุรกิจใหม่จาก กระแส Work Form Home หรือโอกาสการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 4.0 ตลอดจนการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยวให้ สอดคล้องกับสถานการณ์และแนวโน้มในอนาคตของ อุตสาหกรรมบริการ รวมทั้งการปรับทักษะ ด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อธุรกิจโรงแรมในอนาคตโดยหลัก ๆ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรและสังคม (Demographic and social change) (2) การปรับการท่องเที่ยวให้ตอบโจทย์รายบุคคล (Individualization) (3) การนำ เทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินธุรกิจและระบบควบคุมอัตโนมัติ (Digital transformation and automation) และ (4) สุขภาพและความสะอาด (Health and hygiene) ดังนั้นความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ พบว่าใน สภาพปัจจุบันอันดับหนึ่งเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง สำหรับความต้องการจำเป็น ในสภาพคาดหวัง พบว่าอันดับหนึ่งเป็นด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง เมื่อพิจารณา ผลต่างคะแนนเฉลี่ยของความต้องการจำเป็นในสภาพปัจจุบันกับสภาพคาดหวังลำดับที่ 1 เป็นด้าน ความมั่นคงในอาชีพ รองลงมาเป็นด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าใน ตนเอง และทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นได้แก่ (1) ด้านความมั่นคงในอาชีพ (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะ (4) ด้านตระหนักรู้และการเห็นคุณค่าในตนเอง สอดคล้องกับสุรีย์ เข้มทอง และ โอนทัย งามวิชัยกิจ (2561) ศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาด เล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย ที่ว่าสถานประกอบการมีความต้องการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับ ทักษะ 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการบริการด้วยไมตรีจิต ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการ สื่อสารและการประสานงานกับลูกค้า ด้านการเป็นผู้นำและผู้ประกอบการในการพัฒนาทีม รวมทั้ง ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ นั้นหมายความว่ายุคสมัยจะเปลี่ยนไปอย่างไร ทักษะที่จำเป็นและสำคัญ ยังคงเป็นทักษะพื้นฐานการบริการและภาษา สิ่งที่ควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมคือการทักษะการ ให้บริการที่พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการอย่างมี ประสิทธิภาพ

2. ผลการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพ ของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เมื่อพิจารณาความหมาย ของกัญฐิกา เกศานุช (2558) และมารุต พัฒผล (2562) พบว่าหลักสูตร คือเอกสารที่จัดทำขึ้น มีการ วางแผนไว้ล่วงหน้า เป็นการแสดงจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาสาระ กิจกรรมและประมวลประสบการณ์ ต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียน ทั้งในและนอกห้องเรียน ภายใต้ การอำนวยการของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ความสามารถสูงสุดตามศักยภาพของ

แต่ละบุคคล เป็นชุดกิจกรรมที่กำหนดให้ผู้เรียนปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ความรู้ โดยทั่วไป คือ สิ่งที่เป็นเอกสารต่าง ๆ เช่น เอกสารหลักสูตร หนังสือ ตำรา คู่มือการสอน ดังนั้นหลักสูตรถือเป็น หัวใจของการจัดการศึกษา และเป็นกรอบการศึกษา สอดคล้องกับผลการศึกษาข้างต้นที่เป็นหลักสูตร อบรมมีการจัดทำเป็นเนื้อหาสาระ มีกิจกรรมการเรียนรู้ รวมถึงมีการวัดและประเมินผลหลักสูตร ขณะที่วันทกาญจน์ สีมาโรฤทธิ์ และชวลีย์ ณ ถกลาง (2561) การสร้างและพัฒนาหลักสูตรเป็น กระบวนการสำคัญที่ทำให้ผู้เรียน หรือผู้เข้ารับการอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นชุดเครื่องมือ สำหรับผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการทำงานในหลากหลายแขนง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Malik, S. and Balyan, V. (2018) ที่ศึกษาความสำคัญของการฝึกอบรม และการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่าการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในภาคอุตสาหกรรม การโรงแรมและการท่องเที่ยวและภาคส่วนอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้ารับการ อบรมได้พัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานบริการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อยกระดับความ เป็นมืออาชีพมากยิ่งขึ้น นั่นหมายความว่าสร้างและพัฒนาหลักสูตรควรคำนึงถึงความต้องการจำเป็น ของผู้เรียน มีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจและทันสมัย ผ่านการสร้างและพัฒนาหลักสูตรอย่างมีลำดับ ขั้นตอน อาทิ (1) ข้อมูลพื้นฐานและที่มา (2) โครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหา (3) วัตถุประสงค์หลักสูตร (4) เทคนิคการเรียนรู้ การอบรม และ (5) การบริหารโครงการประเมินและการติดตาม สอดคล้อง กับหลักคิดของกองฝึกอบรม กรมที่ดิน (2562) ที่ว่ากระบวนการสร้างพัฒนาหลักสูตร ควรมีการหา ความต้องการจำเป็นในการเรียนและพัฒนาตนเอง มีขั้นตอนการสร้างพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ เป็น การนำเอาความจำเป็น ความต้องการของผู้เรียนและหน่วยงานมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร มีการกำหนดโครงการอบรมและการเรียนรู้ มีการบริการโครงการเรียนรู้และการฝึกอบรม ถือเป็น หัวใจสำคัญของการจัดการโครงการเรียนรู้ และการประเมินและการติดตามผลการเรียนรู้และการ อบรม ทำให้การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่ม คนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) จึงมีความน่าสนใจและสามารถ นำไปเป็นหลักสูตรอบรมต่อไป

3. การสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษา ของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) โดยใช้หลักสูตรการอบรม เป็นฐาน จากบทความของกรุงเทพธุรกิจ (2564) กล่าวถึงธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและ การท่องเที่ยว) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการระบาดของไวรัสโควิด 19 ย่อมเป็น แรงผลักดันให้ทั้งนักท่องเที่ยว และผู้ให้บริการในธุรกิจท่องเที่ยวต้องปรับตัวอยู่เสมอ และสร้างสรรค์ รูปแบบการท่องเที่ยวและบริการใหม่ ๆ เพื่อตามให้ทันกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว โดยเฉพาะการพัฒนาการท่องเที่ยวมูลค่าสูง (High-Value Tourism) ด้านการส่งเสริมการตลาด การพัฒนาเทคโนโลยีและบุคลากร ด้านการขยายตัว การท่องเที่ยวเส้นทางใหม่ ด้านการขยายฐาน

นักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพสูง (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นในงานบริการโดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ต้องมีคุณลักษณะสำคัญด้าน Service Orientation คือทักษะในการให้บริการ “การที่มีจิตใจในการให้บริการที่ดี” หรือคำว่า Service Mind ซึ่งการพัฒนาและการออกแบบหลักสูตร (Curriculum Design) ในที่นี้หมายถึง การจัดองค์ประกอบเนื้อหาสาระ ได้แก่ จุดมุ่งหมาย หรือเป้าประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดประเมินผลที่มีความสอดคล้องต่อเนื่องและบูรณาการ จากที่กล่าวจึงทำให้เกิดหลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ และหลักสูตรการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรมด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus) เป็นหลักสูตรการอบรมในลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิตในรูปแบบการเรียนรู้ตามอัธยาศัย ดังนั้นการเทียบโอนหน่วยกิตสามารถดำเนินการได้ใน 2 ลักษณะคือ การเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองที่ได้จากการฝึกอบรมที่อาจมีหรือไม่มีใบรับรอง แต่ได้รับการรับรองการเข้ารับการอบรมตลอดหลักสูตร มีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (Credit from Non-degree: CN) และการเทียบโอนหน่วยกิตจากใบรับรองจากการฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติ มีการกำหนดชั่วโมงการอบรมที่ชัดเจน รวมถึงมีการทดสอบและวัดผลการเรียนรู้ตามที่สถาบันนั้น ๆ กำหนด (Credit from Training: CT) ถือได้ว่าเป็นแนวทางการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพราะเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สนใจโดยเฉพาะกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) สามารถพัฒนาตนให้มีวุฒิการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) มาจากการสำรวจความต้องการจำเป็นในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความเหมาะสม ดังนั้นผู้พัฒนาหลักสูตรควรทำความเข้าใจในหลักคิด หลักการ กระบวนการและกิจกรรมจัดอบรม รวมถึงการวัดประเมินผล และการเลือกใช้ความหลากหลายของช่องทางต่าง ๆ ในการจัดการฝึกอบรมทั้งในรูปแบบ Onsite และ Online
2. เพื่อให้เห็นผลการพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ควรมีการออกแบบและพัฒนา ระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาหรือความคาดเคลื่อนจากส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายพัฒนาการสะสมหน่วยกิตเทียบโอนการเข้าสู่ระบบการศึกษาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรม กรมที่ดิน. (2562). *คู่มือกระบวนการบริหารโครงการฝึกอบรม (ฉบับปรับปรุง)*, วันที่ค้นข้อมูล 10 มกราคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.dol.go.th/km2/Documents/book%20km%202562/4.12fo62.pdf>.
- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2563). *Covid – 19 กับผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทย สถานการณ์การท่องเที่ยวของประเทศไทย ไตรมาสที่ 1/2563. รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว. 1(4). (กรกฎาคม-กันยายน) 1-65.*
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (ม.ป.ป.). *ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2560 – 2564)*, วันที่ค้นข้อมูล 9 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/download/article/article_20171201174031.pdf
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). *9 แนวโน้มใหม่ ในอนาคตการท่องเที่ยว*, วันที่ค้นข้อมูล 14 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก https://api.tourismthailand.org/upload/live/content_article_file/20603-15378.pdf.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัวของธุรกิจโรงแรม/ร้านอาหารช่วงวิกฤติโควิด-19*, วันที่ค้นข้อมูล 28 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/967949>.
- กัญฐิกา เกศานุช. (2558). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการออกแบบและการพัฒนาหลักสูตร*, วันที่ค้นข้อมูล 14 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก <http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/1715M2ms109736cFTM19.pdf>.
- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560 – 2564)*, วันที่ค้นข้อมูล 9 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.ubu.ac.th/web/files_up/03f2017052216244626.pdf.
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. (2557). *ทักษะ (สำนักงานราชบัณฑิตยสถาน)*. วันที่ค้นข้อมูล 10 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://legacy.orst.go.th/?knowledges>.
- เจิดฤดี ชินเวโรจน์. (2561). *การเพิ่มขีดความสามารถและทักษะวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและบริการเพื่อรองรับภาวะการจ้างงานในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดกระบี่และพังงา. วารสารวิจัยและนวัตกรรมการอาชีวศึกษา. 2(2). (กรกฎาคม-ธันวาคม) 71-81.*

- ชฎานิศ ช่วยบำรุง. (2564). *การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา เรื่องการถนอมอาหารจากผลไม้ท้องถิ่น จังหวัดระยอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (หลักสูตรและ การสอน). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ชัยญา ต้นสกุล และกัญญามน กาญจนาทวีกุล. (2563). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการตามกรอบอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ 6(2)*. (กรกฎาคม – ธันวาคม). 23-42.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2555). *คู่มือเทคนิคการให้ บริการด้วยใจ : งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์, วันที่ค้นข้อมูล 9 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก <https://odl.mod.go.th/mid-picA3-service-mind.aspx>.*
- ทิพยวดี โพธิ์สิทธิพรรณ. (2558). *การพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวทางด้านทักษะภาษาเพื่อเข้าสู่ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC). วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. 9(1)*. (พฤษภาคม - กรกฎาคม). 37 - 45.
- ธนาคารอมสิน. (2564). *Hotel Industry Update*. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2022/01/IN_hotel_inter_12_64_ppt.pdf.
- เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). *การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในศาลอาญา ยุคดิจิทัล, วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2564, เข้าถึงได้จาก https://esv-jti.coj.go.th/Thesis/deteil/Master's/2563/ma_63_006.pdf.*
- เบญจวรรณ กี่สุขพันธ์. (2558). *หลักสูตร : การออกแบบและการพัฒนา, วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://images-se-ed.com/ws/Storage/PDF/552284/007/5522840075925PDF.pdf>.*
- ประหยัด ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา และฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2560). *การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพสำหรับ พนักงานโรงแรมในประเทศไทย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้. 10(2)*. (กรกฎาคม – ธันวาคม). 1-8.
- เบญจวรรณ กี่สุขพันธ์. (2558). *หลักสูตร : การออกแบบและการพัฒนา, วันที่ค้นข้อมูล 15 มีนาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://images-se-ed.com/ws/Storage/PDF/552284/007/5522840075925PDF.pdf>.*

- พรพิพมล เมธิรานันท์, ดวงทิพย์ วิบูลย์ศักดิ์ชัย และ ปิติพงษ์ คำแก้ว. (2560). *การวิจัยและพัฒนา รูปแบบ การพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.
- พุทธชาติ ลุนคำ. (2564). *ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง Covid-19*. วิจัยกรุงศรี. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้ <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>.
- มนสิชา ขาวคำ. (2564). *วิกฤตและโอกาสของภาคธุรกิจโรงแรมที่เกิดขึ้นหลังสถานการณ์โควิด-19*. วารสารการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (JHAT). 6 (1). (มกราคม-มิถุนายน). 1-11.
- มารุต พัฒนา. (2562). *แนวคิดหลักการพัฒนาหลักสูตร*. วันที่ค้นข้อมูล 9 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก http://www.curriculumandlearning.com/upload/Books/แนวคิดหลักการพัฒนาหลักสูตร_1544651319.pdf.
- รุจิรา พลแพงขวา, สจี้ กุลธวัชวงศ์ และเจริณชัย พรไพโรเพชร. (2561). *การพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานีเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน*. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย. 8(1). 10-17.
- รุ่งทิภา จันทน์วัฒนวงศ์. (2557). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชาการพัฒนาหลักสูตร*. วันที่ค้นข้อมูล 9 กุมภาพันธ์ 2564, เข้าถึงได้จาก <http://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/17Y0E456s6655551EsPM.pdf>.
- วันทกาญจน์สีมาโรฤทธิ์ และชวลีย์ ณ ถลาง. (2561). *การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยว ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ สำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 37 (3). (พฤษภาคม – มิถุนายน) 144-154.
- ศูนย์บริหารข้อมูลตลาดแรงงานภาคกลาง กรมการจัดหางาน. (2564). *สถานการณ์ตลาดแรงงานภาคกลาง ไตรมาสที่ 1*. วารสารสถานการณ์ตลาดแรงงานภาคกลาง. (มกราคม-มีนาคม). 1-20. วันที่ค้นข้อมูล 20 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้ https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/lmia_th/5a84462c4f22f1dbe186ba376fac08c1.pdf.
- สมบัติ วรินทร์นุวัตร. (2560). *คุณลักษณะ 10 ประการที่ธุรกิจต้องการในยุคอุตสาหกรรม 4.0*. วารสาร TPA News. 22(252). (ธันวาคม). 49-51.

- สิทธิพร เอี่ยมสน และคณะ. (2561). *การพัฒนาหลักสูตร*, วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2562, เข้าถึงได้จาก <https://arit.dusit.ac.th/documents/assets/books/1022304.pdf>
- สุรีย์ เข้มทอง และอโณทัย งามวิชัยกิจ. (2561). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบริการในธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก: กรณีศึกษาโรงแรมในจังหวัดเลย*. วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. 7(1). (มกราคม – มิถุนายน). 38-53.
- สุรชนี เคนสุโพธิ์. (2560). *การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. อุตรธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี.
- เสาวณี จันทะพงษ์ และเจริญชัย เอกมาไพศาล. (2564). *ผลกระทบและการปรับตัว (Resilience) ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหารช่วงโควิด-19: วิเคราะห์จากหลักคิด Outside-In, คอลัมน์ "แจ่งสี่เบี้ย" นสพ. กรุงเทพธุรกิจ*, วันที่ค้นข้อมูล 1 พฤศจิกายน 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_26Oct2021.pdf.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://dictionary.orst.go.th>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) เพื่อเตรียมการพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ของโลกศตวรรษที่ 21 : ผลการศึกษาและแนวทางการส่งเสริม*. จังหวัดนครปฐม: บริษัท เพชรเกษมพรินต์ติ้ง กรุ๊ป จำกัด.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *ไทยกับการแข่งขันในเวทีโลก*. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 57(1). (มกราคม - มิถุนายน). 1-100.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2560). *โครงการสำรวจการประกอบกิจการโรงแรมและเกสต์เฮาส์ พ.ศ. 2559*. วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/รายงานฉบับสมบูรณ์.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *การสำรวจที่พักแรม พ.ศ. 2563*, วันที่ค้นข้อมูล 14 ตุลาคม 2564, เข้าถึงได้จาก http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/Full_report_63.pdf.
- Anthonyus. (2021). *The Influence of Employee Empowerment, Soft Skills and Hard Skills Towards Employee Performance in Hotel/ Hospitality Industry*. *Competitive Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 14-24.

- Malik, S. and Balyan, V. (2018). *Importance of Training and Development in Tourism Industry. International Refereed Journal of Reviews and Research*. 6(1). (January – February), 11 – 19.
- Parteca, M., Harba, J., Tigu, G. and Anton, E. (2020). *Employee Skill Demand in Hospitality Industry: Seasonal vrs Non - Seasonal Tourist Destinations. Cactus Tourism Journal*, 2(2), 28 - 35.

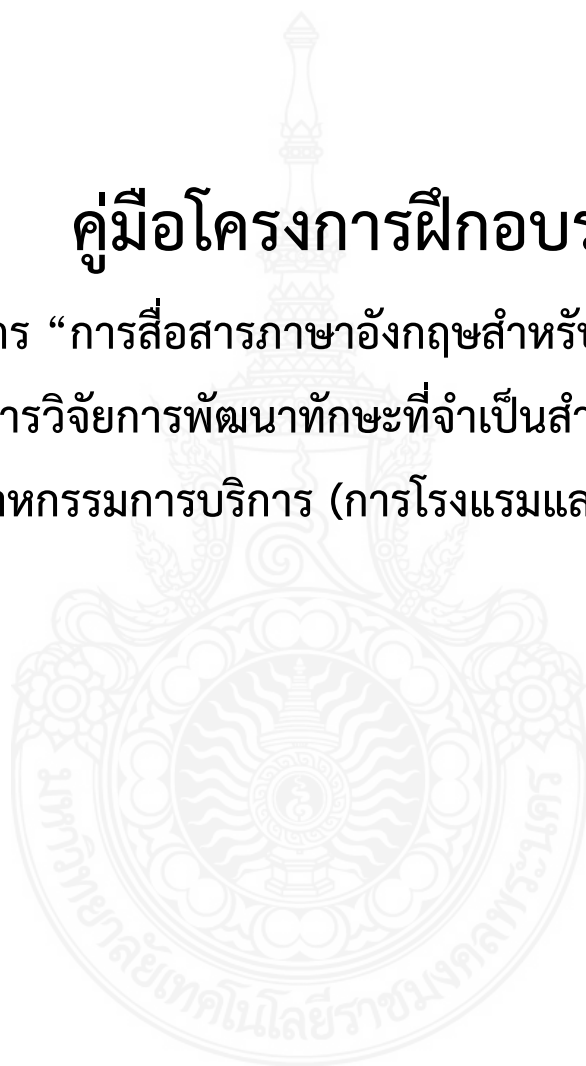




ภาคผนวก

คู่มือโครงการฝึกอบรม

หลักสูตร “การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ”
ภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน
ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)



สารบัญ

หน้า

บทนำ

ส่วนที่ 1 โครงการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 แนวปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

ส่วนที่ 3 รายละเอียดหลักสูตร

ส่วนที่ 4 การประเมินผลและวัดผล



บทนำ

จากผลศึกษาวิจัยการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2564 พบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะการบริการ เป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงานในโลกศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ดังนั้นจึงได้สร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ
2. หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ
3. หลักสูตรการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

ทั้งนี้เพื่อให้เห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงานในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) และตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมและโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมถึงเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในอนาคต

ดังนั้นหลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการนี้ ถือเป็นคู่มือและแนวปฏิบัติให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 1

โครงการฝึกอบรม

หลักการและเหตุผล

จากผลศึกษาวิจัยการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ ๒๕๖๔ พบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะการบริการ เป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงานในโลกศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อ ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่ ๆ เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ดังนั้นคณะผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงานในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมและโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานในอนาคต จึงดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าใน 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

ระยะที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

ระยะที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
3. เพื่อพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

4. เพื่อพัฒนาทักษะการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

กลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน

30 คน

คุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม

- กำลังทำงานในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- กำลังศึกษาอยู่ในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- มีความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์การทำงาน
- สนใจและตั้งใจนำความรู้/ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ตลอดครบหลักสูตร

รูปแบบการอบรม จำนวนชั่วโมงการอบรม ระยะเวลาอบรม และสถานที่ฝึกอบรม

รูปแบบการอบรม Online และ Onsite (บริบทสถานการณ์ฯ)

วิธีการฝึกอบรม การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ และกิจกรรม

จำนวนชั่วโมงการอบรม 30 ชั่วโมง

จำนวนวันอบรม 10 วัน

สถานที่ฝึกอบรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วันเวลาดำเนินการ

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

เดือนธันวาคม 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565

ระยะที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565

ระยะที่ ๓ การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

เดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2565

วิทยากร

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ตรง และเป็นที่ยู้จักในแวดวงหลักสูตรที่ฝึกอบรม
การประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร

1. สื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์

- 1.1 Facebook คณะศิลปศาสตร์ และ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม
- 1.2 Website คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม
- 1.3 E-Mail ประชาสัมพันธ์ไปยังสถานประกอบการที่ทำความตกลงร่วมมือทางวิชาการ และ
สถานประกอบการด้านท่องเที่ยว โรงแรม และบริการ

2. การรับสมัคร

2.1 ประกาศรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Website คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร Facebook คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
อื่น ๆ

2.2 ผู้สมัครกรอกใบสมัครแบบออนไลน์ผ่าน Google Form

2.3 ประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมอบรมผ่านเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.4 ผู้มีรายชื่อผ่านการคัดเลือกทำการยืนยันตัวตน และลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม
หากผู้ที่มีรายชื่อไม่มารายงานตัวเพื่อยืนยันสิทธิ์ในวันและเวลาที่กำหนดจะถือว่าสละสิทธิ์

การประเมินผล

ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจาก

1. จำนวนเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวน
เวลาอบรมทั้งหมด
2. ประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
3. ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การติดตามและประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม

ติดตามผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม โดยการส่งแบบสอบถาม และการ
สัมภาษณ์

เกณฑ์การมอบวุฒิบัตรให้แก่ผู้ผ่านการฝึกอบรม

โดยพิจารณาจากการเข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร และมีจำนวนเวลาเข้าฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาทั้งหมดที่กำหนดในหลักสูตรฝึกอบรม และต้องประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกอบรม

งบประมาณ

การฝึกอบรมนี้อยู่ในลักษณะโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้หลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
2. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

ผลลัพธ์ และผลกระทบ

ผลลัพธ์

1. เกิดหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นอย่างน้อย 3 หลักสูตร
2. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้

ผลกระทบ

1. สามารถนำไปปรับเป็น Credit และ Non Credit
2. สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) และเพิ่มในประวัติการทำงานของสถานประกอบได้

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการหลัก

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภคพันธ์ ศาลาทอง
2. อาจารย์พัลลพ หามะลิ
3. อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
4. อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

5. อาจารย์ภัทรมุข พงษา
6. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรอบรม

หลักสูตรที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

1. อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ
2. อาจารย์ภัทรมุข พงษา

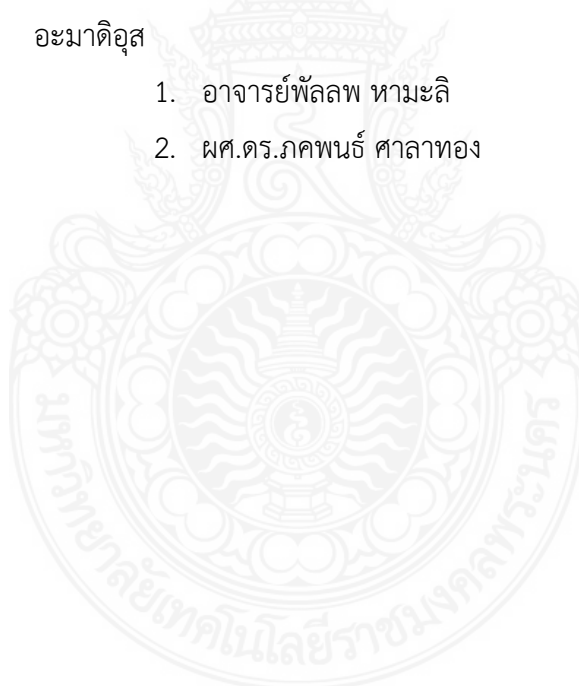
หลักสูตรที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

1. อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
2. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

หลักสูตรที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบ

อะมาดิอุส

1. อาจารย์พัลลพ หามะลิ
2. ผศ.ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง



ส่วนที่ 2

แนวปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

1. ผู้เข้ารับการอบรมต้องทำความเข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติทั้งก่อนอบรม ระหว่างอบรม และหลังอบรม จากผู้รับผิดชอบโครงการ และวิทยากร เพื่อให้การอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีจำนวนเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาอบรมทั้งหมด และต้องลงชื่อเพื่อยืนยันสิทธิการเข้าอบรมทุกครั้ง
3. ผู้เข้ารับการอบรมควรแต่งกายสุภาพ และมาก่อนเวลาการอบรม กรณีการอบรมผ่านสื่อออนไลน์ ควรมีการเปิดกล้องเรียนทุกครั้ง
4. ผู้เข้ารับการอบรมต้องประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมในแต่ละครั้ง
5. ผู้เข้ารับการอบรมต้องผ่านการวัดประเมินตามหลักสูตรในทักษะ 5 ด้าน คือ รู้ เข้าใจ วิเคราะห์ แก้ปัญหา และนำไปใช้
6. ประเมินความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม
7. กรณีมีปัญหา หรืออุปสรรคใด ระหว่างการเข้ารับการอบรม สามารถติดต่อผ่านผู้ประสานงานโครงการ อบรม

โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ”

ภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน

ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ผู้ประสานโครงการ: อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ เบอร์ติดต่อ 098 - 8971750

อาจารย์ภัทรมุข พงษธา เบอร์ติดต่อ 086 - 3863519

ส่วนที่ 3

รายละเอียดหลักสูตร

สัปดาห์ที่ 1 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ความรู้เบื้องต้นภาษาอังกฤษท่องเที่ยวโรงแรมและงานบริการ

ชื่อภาษาอังกฤษ: Warm up and phonetic introduction to English for Tourism and the Hospitality Industry

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 ผู้เรียนมีเข้าใจเบื้องต้นภาษาอังกฤษเพื่องานบริการท่องเที่ยวโรงแรม

2.2 สร้างบรรยากาศให้ผู้เรียนมีความคุ้นเคยและใช้งานภาษาอังกฤษได้เบื้องต้นกับนักท่องเที่ยว

2.3 ผู้เรียนเข้าใจศัพท์ ท่องเที่ยวโรงแรมและงานบริการ

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ความรู้เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเบื้องต้นโรงแรมท่องเที่ยว

3.2 การอ่านออกเสียงภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารให้ถูกต้อง

3.3 คำศัพท์ที่พบในการให้บริการท่องเที่ยวโรงแรม

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

- Youtube: Charlie S. Suansub

- สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

- เว็บไซต์ <https://www.youtube.com/channel/UCazuRFOnBxBzGADvFaA-Hhg>

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 2 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: เอกสารสำคัญทางการท่องเที่ยว การรับโทรศัพท์ และการสื่อสารนักท่องเที่ยว

ชื่อภาษาอังกฤษ: Travel requirements, telephone enquiries, and directions to tourists

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อเข้าใจเอกสารที่สำคัญ (ภาษาอังกฤษ) ในงานท่องเที่ยว

2.2 เพื่อฝึกปฏิบัติการรับโทรศัพท์ เพื่อให้ข้อมูล หรือรับข้อร้องเรียน

2.3 การประสานงานโดยตรงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ตัวอย่างการอ่าน ทำความเข้าใจเอกสารที่สำคัญ (ภาษาอังกฤษ) ในงานท่องเที่ยว

3.2 เทคนิค เรียนรู้มารยาท และการกล่าวในการรับโทรศัพท์ เพื่อให้ข้อมูล หรือรับข้อร้องเรียน

3.3 เทคนิค การสื่อสาร การประสานงานโดยตรงกับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในเรื่องต่าง ๆ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

- Youtube: Charlie S. Suansub
- สื่อการเรียนด้วยตนเอง ด้านภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- เว็บไซต์ <https://www.youtube.com/channel/UCazuRFOnBxBzGADvFaA-Hhg>

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 2 -2.1



WEEK 2 - 2.2



สัปดาห์ที่ 3 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: การบอกทิศทางแก่นักท่องเที่ยว แจ้งรายละเอียดสิ่งอำนวยความสะดวกในที่พัก และสถานที่ประชุม

ชื่อภาษาอังกฤษ: Giving directions to tourists; hotel facilities and conference Facilities

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและบอกทิศทางภาษาอังกฤษแก่นักท่องเที่ยวได้ นำทางได้ถูกต้อง
- 2.2 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจ สามารถอธิบายเกี่ยวกับการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม กับ นักท่องเที่ยวได้ สามารถบอกนักท่องเที่ยวได้
- 2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจศัพท์ที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม สัมมนา สำหรับ นักท่องเที่ยว และบอกนักท่องเที่ยว เสนอแนะได้

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 บอกทิศทางสำหรับนักท่องเที่ยว ชาย-ขวา ทิศทางตามแผนที่สำหรับนักท่องเที่ยว
- 3.2 คำศัพท์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการในโรงแรม
- 3.3 คำศัพท์ในการจัดประชุม สัมมนา และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อบริการนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....30.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....70.....

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

- Youtube: Charlie S. Suansub
- สื่อการเรียนด้วยตนเอง ด้านภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- เว็บไซต์ <https://www.youtube.com/channel/UCazuRFOonBxBzGADvFaA-Hhg>

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 3 – 3.1



WEEK 3 – 3.2



สัปดาห์ที่ 4 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการดำเนินการชำระเงินสำหรับนักท่องเที่ยวและการจัดการนักท่องเที่ยว

ชื่อภาษาอังกฤษ: Methods of payment for guests and how to deal with customers' problems

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อดำเนินการชำระเงิน เรียกเก็บเงินนักท่องเที่ยวได้อย่างสุภาพ เหมาะสม หรือชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้นักท่องเที่ยวได้
- 2.2 ผู้เรียนเข้าใจ การจัดการปัญหาทั่วไปสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างสุภาพ เหมาะสม

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 วิธีการชำระเงิน คำศัพท์ทางการเงิน
- 3.2 คำศัพท์เกี่ยวกับการเรียกขอค่าบริการจากนักท่องเที่ยว
- 3.3 การจัดการปัญหาทั่วไป สำหรับนักท่องเที่ยว

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

- Youtube: Charlie S. Suansub

- สื่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านภาษาอังกฤษสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

- เว็บไซต์ <https://www.youtube.com/channel/UCazuRFOnBxBzGADvFaA-Hhg>

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 5 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: อาชีพที่น่าสนใจทางการท่องเที่ยว และคำศัพท์ สำหรับงานบริการท่องเที่ยวโรงแรม

ชื่อภาษาอังกฤษ: Careers in tourism and vocabulary for work duties

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อจูงใจให้ผู้เรียน เข้าใจ อาชีพต่างๆ กับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

2.2 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงการประสานงานระหว่างอาชีพต่างๆ บอกและประสานงานระหว่างอาชีพ ด้วยการสื่อสารภาษาอังกฤษได้

2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจถึงภาระหน้าที่ของบุคลากรการท่องเที่ยวและงานบริการและใช้คำศัพท์เพื่อหน้าทำงานอย่างเหมาะสม

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 อาชีพต่างๆ กับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการ

3.2 การใช้ภาษาสื่อสารเพื่อประสานงานระหว่างอาชีพต่างๆ

3.3 ภาระหน้าที่ของบุคลากรการท่องเที่ยวและงานบริการและใช้คำศัพท์เพื่อหน้าทำงาน

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

Walker, R & Harding, K 2009: *Tourism 1: Student's Book*, Oxford English for Careers (Series), Oxford University Press, Oxford.

Strutt, P, Dubicka, I & O'Keeffe, M 2016: *English for International Tourism: Intermediate Coursebook*, Pearson Longman, Harlow, UK.

Wyatt, R 2019: *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism: All you need to improve your vocabulary*, Bloomsbury Information, London.

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 5



สัปดาห์ที่ 6 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ภาษาอังกฤษในธุรกิจนำเที่ยว การจัดการพักผ่อนในวันหยุด และภาษาอังกฤษเพื่อการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

ชื่อภาษาอังกฤษ: Travel agents, holidays, and telephone language

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียน เข้าใจภาษาอังกฤษในธุรกิจนำเที่ยว สามารถบอก อธิบายคำศัพท์และการใช้ในอาชีพได้
- 2.2 ผู้เรียนสามารถบรรยายภาษาอังกฤษ เพื่อให้คำปรึกษานักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการวันหยุดพักผ่อนได้
- 2.2 ผู้เรียนเข้าใจเทคนิคการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และสามารถบรรยายภาษาอังกฤษเบื้องต้นได้

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 คำศัพท์ในพื้นฐานอาชีพการท่องเที่ยวและงานบริการ
- 3.2 เพื่อให้คำปรึกษานักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการวันหยุดพักผ่อน
- 3.3 การให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ และศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อการสนทนาทางโทรศัพท์

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

Walker, R & Harding, K 2009: *Tourism 1: Student's Book*, Oxford English for Careers (Series), Oxford University Press, Oxford.

Strutt, P, Dubicka, I & O'Keeffe, M 2016: *English for International Tourism: Intermediate Coursebook*, Pearson Longman, Harlow, UK.

Wyatt, R 2019: *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism : All you need to improve your vocabulary*, Bloomsbury Information, London.

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 6



สัปดาห์ที่ 7 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ภาษาอังกฤษงานบริการโรงแรม: การใช้ถ้อยคำเพื่อบรรยายความรู้สึกการจัดการกับปัญหาลูกค้า

ชื่อภาษาอังกฤษ: Hotels; personality and emotion adjectives; dealing with complaints

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจภาษาอังกฤษ เพื่อใช้ในการต้อนรับงานโรงแรม

2.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้ถ้อยคำ ในการบรรยายความรู้สึกต่างๆ กับแขกของโรงแรมอย่างสุภาพเหมาะสม

2.3 เรียนรู้การจัดการปัญหาต่างๆ กับลูกค้า และสามารถนำไปใช้ในวิชาชีพโรงแรมได้

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้ (

3.1 ภาษาอังกฤษในงานโรงแรม คำศัพท์ การใช้งานเพื่อต้อนรับลูกค้า การบรรยาย

3.2 การบรรยายความรู้สึก เพื่อต้อนรับ แสดงความเห็นอกเห็นใจแขกโรงแรมและช่วยเหลือ

3.3 การบรรยายภาษาอังกฤษเพื่อจัดการปัญหาของลูกค้า อย่างสุภาพ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

Walker, R & Harding, K 2009: *Tourism 1: Student's Book*, Oxford English for Careers (Series), Oxford University Press, Oxford.

Strutt, P, Dubicka, I & O'Keeffe, M 2016: *English for International Tourism: Intermediate Coursebook*, Pearson Longman, Harlow, UK.

Wyatt, R 2019: *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism : All you need to improve your vocabulary*, Bloomsbury Information, London.

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 7



สัปดาห์ที่ 8 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ภาษาอังกฤษ เพื่อการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน และการจัดนิทรรศการ

ชื่อภาษาอังกฤษ: Sightseeing and exhibitions

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจภาษาอังกฤษด้านการเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

2.2 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและสามารถใช้ภาษาอังกฤษในเชิงการจัดนิทรรศการเพื่อการท่องเที่ยวได้

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 การใช้ภาษาอังกฤษเดินทางเพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน (Sightseeing)

3.2 ภาษาอังกฤษ เพื่อการจัดนิทรรศการท่องเที่ยว (Exhibitions)

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

Walker, R & Harding, K 2009: *Tourism 1: Student's Book*, Oxford English for Careers (Series), Oxford University Press, Oxford.

Strutt, P, Dubicka, I & O'Keeffe, M 2016: *English for International Tourism: Intermediate Coursebook*, Pearson Longman, Harlow, UK.

Wyatt, R 2019: *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism : All you need to improve your vocabulary*, Bloomsbury Information, London.

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 9 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ภาษาอังกฤษ เพื่อการจัดการด้านความปลอดภัย และการจัดการข้อเสนอตามที่
ลูกค้าเรียกร้องในงานการท่องเที่ยวโรงแรม และงานบริการ

ชื่อภาษาอังกฤษ: Health and safety: making requests and offers

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว และสามารถอธิบาย
นักท่องเที่ยวได้

2.2 ผู้เรียนเข้าใจข้อเสนอของลูกค้าและสามารถอธิบายแบบตอบกลับได้อย่างเหมาะสม

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ศัพท์เทคนิคเกี่ยวกับ ความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว

3.2 ข้อเสนอ/ข้อเรียกร้องของลูกค้า และการตอบกลับ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

Walker, R & Harding, K 2009: *Tourism 1: Student's Book*, Oxford English for Careers (Series), Oxford University Press, Oxford.

Strutt, P, Dubicka, I & O'Keeffe, M 2016: *English for International Tourism: Intermediate Coursebook*, Pearson Longman, Harlow, UK.

Wyatt, R 2019: *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism : All you need to improve your vocabulary*, Bloomsbury Information, London.

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 9



สัปดาห์ที่ 10 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ความแตกต่างทางวัฒนธรรม: การบรรยายความรู้สึก ความต้องการ และการทบทวน
ประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่องานท่องเที่ยวและการให้บริการ

ชื่อภาษาอังกฤษ: Cultural differences; expressing predictions and intentions; revision

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและภาษาของนักท่องเที่ยวและสามารถใช้
ภาษาอังกฤษเพื่องานบริการท่องเที่ยวโรงแรมอย่างเหมาะสมได้
- 2.2 เพื่อสรุปความเข้าใจของผู้เรียนในด้านภาษาอังกฤษ เพื่องานบริการ
- 2.3 เพื่อให้ผู้เรียนบอกถึงความต้องการทางการเรียนภาษาอังกฤษที่จะนำไปใช้ในวิชาชีพ
- 2.4 เพื่อทวนสอบผู้เรียน ด้านความเข้าใจทางการเรียนภาษาอังกฤษ และสรุปได้

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ การใช้คำศัพท์ที่แตกต่างกันตามประเภท
ของนักท่องเที่ยว
- 3.2 ให้ผู้เรียนบรรยาย ความรู้สึกทางด้านการเรียนภาษาอังกฤษ คำศัพท์ที่นำไปใช้ได้จริงจากการ
เรียนที่ผ่านมา
- 3.3 บรรยายถึงความต้องการเรียนภาษา มุมในการเรียนภาษาที่เหมาะสมในอนาคต
- 3.4 ทวนสอบผู้เรียน ในการใช้ภาษาอังกฤษเชิงวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรมและงานบริการ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

Walker, R & Harding, K 2009: *Tourism 1: Student's Book*, Oxford English for Careers (Series), Oxford University Press, Oxford.

Strutt, P, Dubicka, I & O'Keeffe, M 2016: *English for International Tourism: Intermediate Coursebook*, Pearson Longman, Harlow, UK.

Wyatt, R 2019: *Check Your English Vocabulary for Leisure, Travel and Tourism : All you need to improve your vocabulary*, Bloomsbury Information, London.

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)

WEEK 10



ส่วนที่ 4

การประเมินผลและวัดผล

การประเมินผลและวัดผลให้เป็นตามที่กำหนดไว้ตามโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างการฝึกอบรมและสิ้นสุดการอบรม
2. ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจาก
 - 2.1 ผู้เข้าอบรมจะต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาทั้งหมดที่กำหนดในหลักสูตรฝึกอบรม
 - 2.2 ประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม
 - 2.3 ประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้วประมาณ 1 เดือน ผ่านแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์รายบุคคล

ตัวอย่างแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุล (เพื่อประกอบการมอบวุฒิบัตร)

.....

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี มากกว่า 44 ปี

ระดับความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ความรู้ ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>ก่อน</u> การอบรม					
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>หลัง</u> การอบรม					

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหา มีความสอดคล้องกับหัวข้อที่บรรยาย					
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
3. รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
4. เนื้อหาสาระสามารถนำไปใช้และต่อยอดการปฏิบัติงานได้จริง					
5 ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม				

ความพึงพอใจด้านวิทยากร

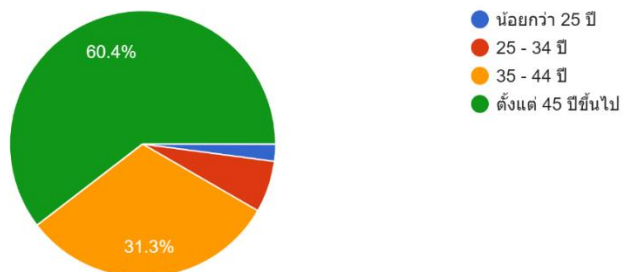
5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ด้านวิทยากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สามารถถ่ายทอด/สื่อสาร/สร้างความเข้าใจได้ดี					
2. นำเสนอและเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน					
3. เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น					
4. สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน					
5 ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม				

ผลประเมิน

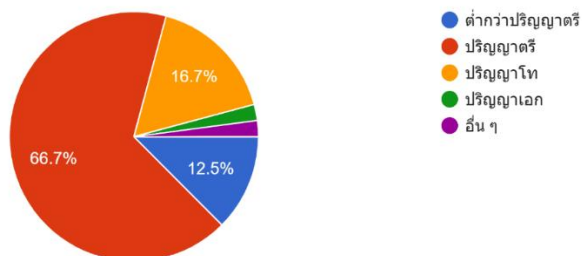
อายุ (ปี)

คำตอบ 48 ข้อ



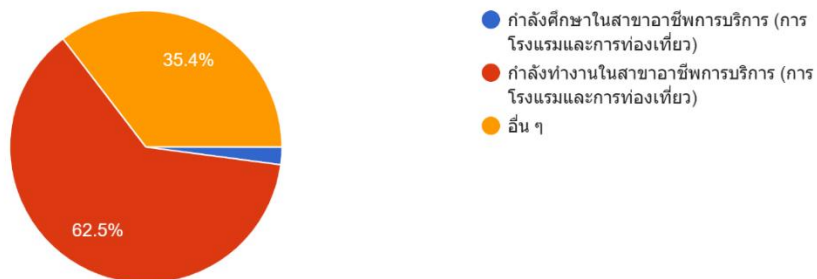
ระดับการศึกษา

คำตอบ 48 ข้อ



สถานภาพการทำงาน

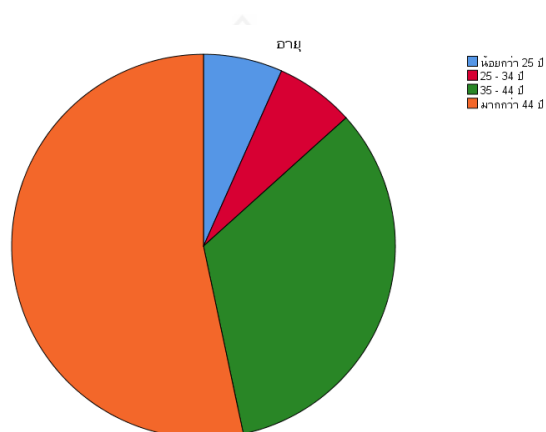
คำตอบ 48 ข้อ



ผลประเมิน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

อายุ



ระดับความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม

ความรู้ ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
ระดับความรู้ ความเข้าใจ ก่อนการอบรม	3.03	1.066	5	1	30
ระดับความรู้ ความเข้าใจ หลังการอบรม	4.57	0.626	5	3	30

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

ความรู้ ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อที่บรรยาย	4.63	0.556	5	3	30
ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.33	0.606	5	3	30
รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.70	0.466	5	4	30
เนื้อหาสาระสามารถนำไปใช้และต่อยอดการปฏิบัติงานได้จริง	4.83	0.379	5	4	30
ค่าเฉลี่ย	4.625	0.358	5	3.75	30

ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม

1. วิทยากรที่จัดมา สอนได้ดีมาก ถ้าเพิ่มเวลาในการอบรมให้มากกว่านี้ได้ เช่น 15-20 ครั้ง จะดีมาก เพราะเนื้อหาที่ควรสอนมีมากครับ
2. เรียนกับ อ.ฝรั่ง เกือบไม่ค่อยหมด เรียนกับ อ.ชาติ ได้ความรู้เยอะกว่าค่ะ
3. ถ้ามีโอกาสสอยกได้จัดออนไลน์
4. ขอบคุนสำหรับคอร์สการเรียนเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษในงานบริการนี้ และหวังว่าจะมีจัดขึ้นอีก
5. อยากให้เพิ่มเนื้อหาอีกครับ
6. มีครอสต่อเนื่อง
7. ถ้ามี on site จะทำให้ได้ฝึกจากการอบรมได้ดีเลยครับ แต่ด้วยสถานการณ์ไม่อำนวย กราบ
ขอพระคุณอาจารย์ทุกท่านและทีมงานทุกท่านครับ ขอขอบคุณครับ
8. น่าจะอบรมแบบ on site คิดว่าจะดีกว่านี้ครับ
9. เนื้อหาที่มีความกระชับและเข้าใจง่ายครับ
10. อยากให้มีโครงการดีๆ เช่นนี้ อีก
11. มีประโยชน์ต่อวิชาชีพ
12. ควรลดจำนวนชั่วโมงหรือจำนวนครั้งลงให้เหลือน้อยกว่า 10 สัปดาห์
13. อยากเรียนและฝึกพูดแบบจริง
14. หลักสูตรดีมากครับ
15. มีประโยชน์มากค่ะ
16. อยากให้มีการจัดอบรมอีก เพราะเนื้อหาสามารถใช้งานได้จริง

ความพึงพอใจด้านวิทยากร

ด้านวิทยากร	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
สามารถถ่ายทอด/สื่อสาร/สร้างความเข้าใจได้ดี	4.63	0.669	5	3	30
นำเสนอและเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน	4.70	0.535	5	3	30
เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	4.67	0.606	5	3	30
สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน	4.70	0.535	5	3	30
ค่าเฉลี่ย	4.675	0.5092	5	3	30

ข้อเสนอแนะด้านวิทยากร

1. มีความใส่ใจและให้ความรู้เสริมตามความต้องการของผู้เข้าอบรม
2. ดีมากครับ ถ้าสามารถส่งเอกสารการสอนมาล่วงหน้า 2-3 วัน เพื่อนศ. จะได้มีเวลาพิมพ์และทบทวนจะดียิ่งขึ้น
3. ดีแล้วครับ
4. ยอดเยี่ยม
5. ครูผู้สอนทุกท่านสอนดีมาก ๆ ครับ และได้รับการดูแลจากอาจารย์แอมอย่างดีเยี่ยม
6. มีความเหมาะสมดีค่ะ
7. มีความรู้และเทคนิคการสอนที่ดี
8. อาจารย์ทั้ง 2 ท่านเก่งและเชี่ยวชาญมาก
9. อยากเรียนรู้โดยไม่ใช้ภาษาไทยเลย
10. สอนสอนดีมากครับ
11. วิทยากรมีความรู้ถ่ายทอดได้ดีมากค่ะ
12. วิทยากรเตรียมการสอนมาอย่างดี

สรุปภาพรวมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ	4.83	0.379	5	4	30

ข้อเสนอแนะภาพรวมโครงการ

1. ขอให้จัดอีกนะคะ ยินดีเข้าร่วมค่ะ
2. ดีมากค่ะ ให้โอกาสศึกษาช่วงโควิด reskill upskill
3. ดีมาก ควรจัดอีก
4. ดีมาก ๆ วิทยากรเปิดโอกาสให้ถามและจัดให้ผู้เข้าร่วมมีโอกาสได้ฝึกทั้ง ๆ ที่เรียนออนไลน์ ดีมาก ๆ ครับ
5. โครงการนี้ช่วยพัฒนาและปรับปรุงในการใช้ภาษาอังกฤษได้ดีและตรงจุดค่ะ
ขอบพระคุณค่ะ

6. จัดอีกให้คนยังไม่ได้อบรมเพิ่มอีกค่ะดีมากค่ะ
7. พอใจครับ
8. อยากให้มีอบรมออนไลน์
9. ทำต่อเนื่องต่อไป
10. ถือว่าดีครับ
11. อยากให้มีต่อไปเรื่อย ๆ และเน้นการพูดจริง ในกลุ่มนักเรียนเหมือนเรียนในโรงเรียน Inter
12. ดีมาก ๆ ครับ สมควรจัดกิจกรรมดี ๆ แบบนี้อย่างต่อเนื่องครับ
13. เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์
14. ขอบคุณค่ะ
15. ลดจำนวนชั่วโมงหรือจำนวนครั้งลงให้น้อยกว่านี้
16. อยากเรียนแบบเด็ก Inter ที่ไม่มีการใช้ภาษาไทยเลย
17. ถ้าจัดอีกสนใจร่วมโครงการ ครับ
18. เป็นโครงการที่ดีมากครับ เหมาะสมกับการดำเนินต่อไปในปีถัด ๆ ไป
19. อยากให้มีโครงการดี ๆ แบบนี้อีกนะค่ะ
20. อยากให้มีการอบรมอีก

การบริการวิชาการ กาดีเครือข่าย :
 สาขาราชการโรงแรม สาขาวิชาการท่องเที่ยว และ ศึกษาศาสตร์ศึกษาทั่วไป
 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 ภายใต้โครงการวิจัย "การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษสำหรับงานภาคอุตสาหกรรมและบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)"

ขอเชิญร่วมสมัคร

โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
 โครงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน
 ภาคอุตสาหกรรมและบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
 "การสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ"

ขอเชิญสมัครเพียง 30 ท่านเท่านั้น

การรับสมัคร

- ตั้งแต่วันที่ 10 ธันวาคม 2564

ประกาศรายชื่อผู้มีรายชื่อ

- ภายในวันที่ 11 ธันวาคม 2564

ร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ

- วันที่ 18 ธันวาคม 2564 ทุกวันเสาร์
 เวลาโดย 09.00 - 12.00 น.
 (วันละ 3 ชั่วโมง) ภาคอุตสาหกรรมและ
 ราชการหรือฝึกชิตฤกษ์ จะเลื่อน
 การสอนออกไป

จำนวนชั่วโมงอบรม

- จำนวน 30 ชั่วโมง พร้อมรับวุฒิบัตร

รูปแบบการอบรม

- Online size Onsite (ปรับสถานการณ์)
- กรณี Onsite มีอาหารกลางวัน ของว่าง
 และเครื่องดื่ม บริการให้ฟรี

คุณสมบัติของผู้สมัคร
 (เฉพาะงานบริการโรงแรมและการท่องเที่ยว)

- กำลังทำงานในสายอาชีพการบริการ
- กำลังศึกษาอยู่ในสาขาอาชีพการบริการ
- มีดวงจันทร์ในฐานะงานบริการ
- ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์การทำงาน
- สมัครโดยตั้งใจนำความรู้ ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ตลอดจนฝึกสูงสุด

ผู้ประสานงาน

ดร.ผดิดินห์ ศรีสุวรรณ
 098-8971750
 อาจารย์กัญญา พงษ์ยา
 088-2863519

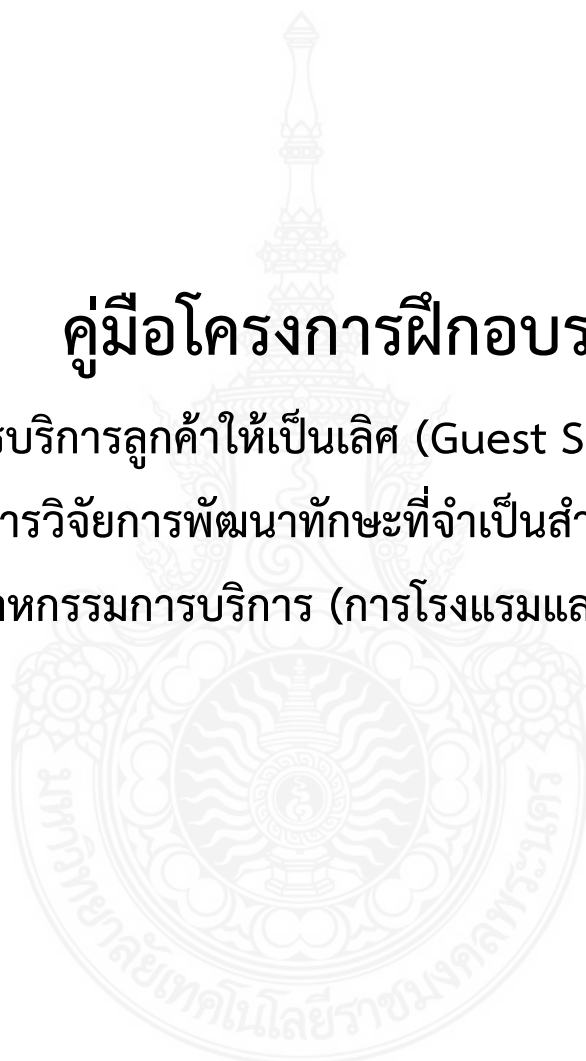
QR CODE รับสมัคร

RMUTP
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 191/1 ถนนกำแพงเพชร 2 แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10310



คู่มือโครงการฝึกอบรม

หลักสูตร การบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)
ภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน
ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)



สารบัญ

หน้า

บทนำ

ส่วนที่ 1 โครงการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 แนวปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

ส่วนที่ 3 รายละเอียดหลักสูตร

ส่วนที่ 4 การประเมินผลและวัดผล



บทนำ

จากผลศึกษาวิจัยการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2564 พบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะการบริการ เป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงานในโลกศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ดังนั้นจึงได้สร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ
2. หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ
3. หลักสูตรการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

ทั้งนี้เพื่อเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงานในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) และตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมและโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมถึงเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในอนาคต

ดังนั้นการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศสำหรับงานบริการนี้ ถือเป็นคู่มือและแนวปฏิบัติให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 1

โครงการฝึกอบรม

หลักการและเหตุผล

จากผลศึกษาวิจัยการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2564 พบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะการบริการเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงานในโลกศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ดังนั้นคณะผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงานในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมและโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานในอนาคต จึงดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าใน 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

ระยะที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

ระยะที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
3. เพื่อพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
4. เพื่อพัฒนาทักษะการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

กลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน

30 คน

คุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม

- กำลังทำงานในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- กำลังศึกษาอยู่ในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- มีความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์การทำงาน
- สนใจและตั้งใจนำความรู้/ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ตลอดครบหลักสูตร

รูปแบบการอบรม จำนวนชั่วโมงการอบรม ระยะเวลาอบรม และสถานที่ฝึกอบรม

รูปแบบการอบรม Online และ Onsite (บริบทสถานการณ์ฯ)

วิธีการฝึกอบรม การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ และกิจกรรม

จำนวนชั่วโมงการอบรม 30 ชั่วโมง

จำนวนวันอบรม 10 วัน

สถานที่ฝึกอบรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วันเวลาดำเนินการ

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

เดือนธันวาคม 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565

ระยะที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565

ระยะที่ ๓ การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

เดือนกุมภาพันธ์ 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2565

วิทยากร

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ตรง และเป็นที่รู้จักในแวดวงหลักสูตรที่ฝึกอบรม

การประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร

1. สื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์

1.4 Facebook คณะศิลปศาสตร์ และ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม

1.5 Website คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม

1.6 E-Mail ประชาสัมพันธ์ไปยังสถานประกอบการที่ทำความตกลงร่วมมือทางวิชาการ และ สถานประกอบการด้านท่องเที่ยว โรงแรม และบริการ

2. การรับสมัคร

2.1 ประกาศรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Website คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร Facebook คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 ผู้สมัครกรอกใบสมัครแบบออนไลน์ผ่าน Google Form

2.3 ประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมอบรมผ่านเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.4 ผู้มีรายชื่อผ่านการคัดเลือกทำการยืนยันตัวตน และลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม หากผู้ที่มีรายชื่อไม่มามีรายงานตัวเพื่อยืนยันสิทธิ์ในวันและเวลาที่กำหนดจะถือว่าสละสิทธิ์

การประเมินผล

ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจาก

1. จำนวนเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาอบรมทั้งหมด

2. ประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม

3. ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การติดตามและประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม

ติดตามผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม โดยการส่งแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

เกณฑ์การมอบวุฒิบัตรให้แก่ผู้ผ่านการฝึกอบรม

โดยพิจารณาจากการเข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร และมีจำนวนเวลาเข้าฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาทั้งหมดที่กำหนดในหลักสูตรฝึกอบรม และต้องประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกอบรม

งบประมาณ

การฝึกอบรมนี้อยู่ในลักษณะโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้หลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
2. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

ผลลัพธ์ และผลกระทบ

ผลลัพธ์

1. เกิดหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นอย่างน้อย 3 หลักสูตร
2. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้

ผลกระทบ

1. สามารถนำไปปรับเป็น Credit และ Non Credit
2. สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) และเพิ่มในประวัติการทำงานของสถานประกอบได้

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการหลัก

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภคพันธ์ ศาลาทอง
2. อาจารย์พัลลพ หามะลิ
3. อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
4. อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

5. อาจารย์ภัทรमुख พงษา
6. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรอบรม

หลักสูตรที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

1. อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ
2. อาจารย์ภัทรमुख พงษา

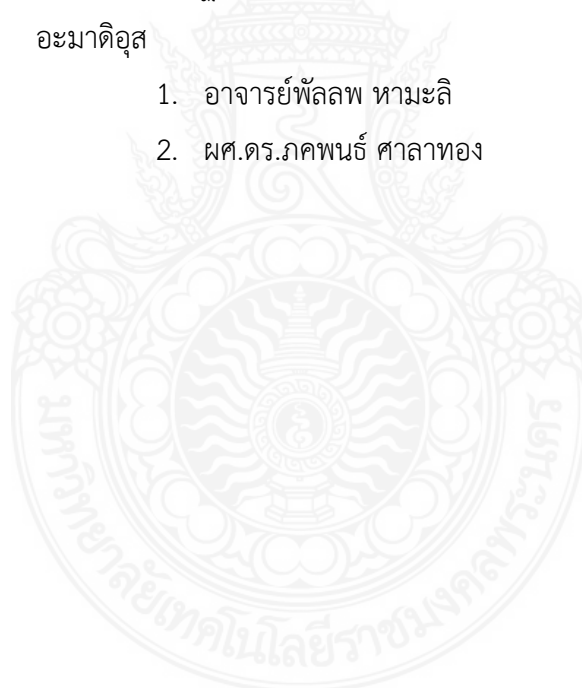
หลักสูตรที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

1. อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
2. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

หลักสูตรที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบ

อะมาดิอุส

1. อาจารย์พัลลพ หามะลิ
2. ผศ.ดร.ภคพันธ์ ศาลาทอง



ส่วนที่ 2

แนวปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

1. ผู้เข้ารับการอบรมต้องทำความเข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติทั้งก่อนอบรม ระหว่างอบรม และหลังอบรม จากผู้รับผิดชอบโครงการ และวิทยากร เพื่อให้การอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีจำนวนเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาอบรมทั้งหมด และต้องลงชื่อเพื่อยืนยันสิทธิการเข้าอบรมทุกครั้ง
3. ผู้เข้ารับการอบรมควรแต่งกายสุภาพ และมาก่อนเวลาการอบรม กรณีการอบรมผ่านสื่อออนไลน์ ควรมีการเปิดกล้องเรียนทุกครั้ง
4. ผู้เข้ารับการอบรมต้องประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมในแต่ละครั้ง
5. ผู้เข้ารับการอบรมต้องผ่านการวัดประเมินตามหลักสูตรในทักษะ 5 ด้าน คือ รู้ เข้าใจ วิเคราะห์ แก้ปัญหา และนำไปใช้
6. ประเมินความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม
7. กรณีมีปัญหา หรืออุปสรรคใด ระหว่างการเข้ารับการอบรม สามารถติดต่อผ่านผู้ประสานงานโครงการ อบรม

โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ (Guest Service Excellent)”

ภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน

ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ผู้ประสานโครงการ: อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ เบอร์ติดต่อ 087 - 0098988

อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์ เบอร์ติดต่อ 095 - 5426414

ส่วนที่ 3
รายละเอียดหลักสูตร
สัปดาห์ที่ 1 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย หลักพื้นฐานของการบริการ

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายของการบริการ
- 2.2. เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- 2.3. เพื่อให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านงานบริการ

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 แนวความคิดการบริการของคุณ
- 3.2 งานบริการในธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรม
- 3.3 มุมมองความคิดต่อการทำงานบริการ
- 3.4 ความพึงพอใจ (Satisfaction) และความคาดหวัง (Expectation)
- 3.5 ความพร้อม (Readiness) ความมีคุณค่า (Values)
- 3.6 ความสนใจ (Interest) ความมีไมตรีจิต (Courtesy)
- 3.7 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 70

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 30

5. สื่อการสอน

✓ สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

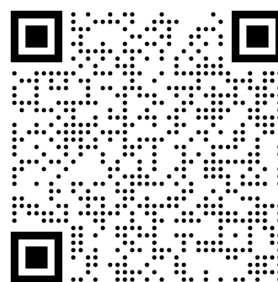
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 2 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย วัฒนธรรมกับค่านิยมในงานบริการ

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อศึกษาความหมายของวัฒนธรรมบริการ

2.2 เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจลูกค้า

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 วัฒนธรรมบริการ

3.2 การสร้างสรรค์วัฒนธรรมบริการ

3.3 องค์ประกอบวัฒนธรรมการบริการ

3.4 กิจกรรมกลุ่ม ครั้งที่ 1

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

√ สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

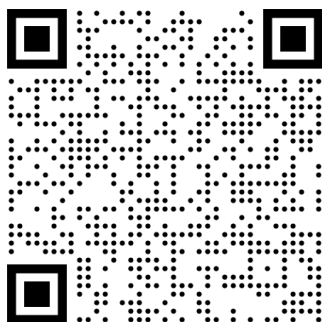
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 3 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย การสร้างความรู้จักลูกค้าและส่งมอบการบริการที่สร้างความประทับใจ

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจธรรมชาติของลูกค้า
- 2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจและความคาดหวังของลูกค้า
- 2.3. เพื่อศึกษาแนวคิดในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ธรรมชาติของลูกค้า
- 3.2 แรงจูงใจและความคาดหวังผู้ใช้บริการ
- 3.3 สร้างความภักดีอย่างไรให้เกิดความยั่งยืน
- 3.4 กิจกรรมกลุ่ม ครั้งที่ 2

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

✓การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

○เวิร์คช็อป (Workshop)

✓กิจกรรม (Activity)

✓กรณีศึกษา (Case Study)

○คลิปวิดีโอ (Video Clip)

✓บทบาทสมมติ (Role playing)

○อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

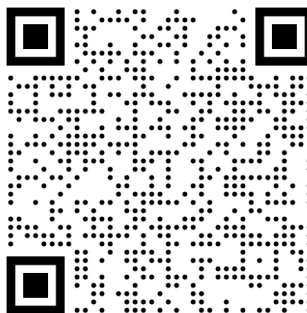
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 4 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย พหุติกรรมนักท่องเที่ยว

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อศึกษาความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์
- 2.2 เพื่อศึกษาและกำหนดค่านิยมการบริการ
- 2.3 เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานบริการ

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์
- 3.2 ค่านิยมการบริการ
- 3.3 การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ จากกรณีศึกษา

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- v การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- v กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน (กรณีระบุ)

.....

.....

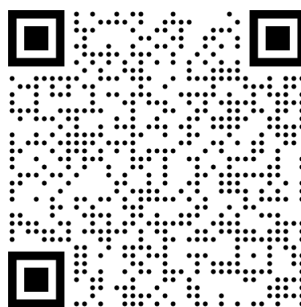
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 5 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย จิตวิทยาบริการในงานโรงแรมและท่องเที่ยว

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของงานบริการ
- 2.2 เพื่อเข้าใจความแตกต่างในด้านความต้องการของลูกค้า
- 2.3 เพื่อปรับวิธีการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ทัศนคติที่ดีต่องานบริการลูกค้า
- 3.2 มุมมองของลูกค้าของเรา การความเข้าใจในความแตกต่าง
- 3.3 เทคนิคการสังเกตสไตล์ และความต้องการของลูกค้า
- 3.4 กิจกรรมกลุ่ม ครั้งที่ 3

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- √ การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- √ กิจกรรม (Activity)
- √ กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- √ บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

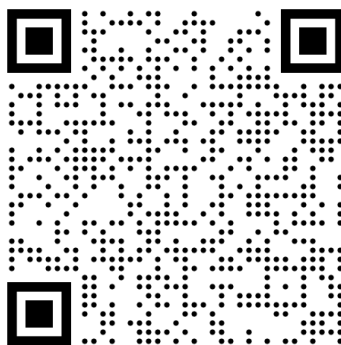
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 6 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อศึกษาแนวคิดในการวิเคราะห์สินค้าและงานบริการ
- 2.2 เพื่อกำหนดสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในงานบริการ
- 2.3 เพื่อรับมือกับสถานการณ์และแก้ไขปัญหา

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 STP Model
- 3.2 การจำลองสถานการณ์จริงต่อการบริการลูกค้าด้วยใจบริการ
- 3.3 กิจกรรมกลุ่ม ครั้งที่ 4

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

v การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

○ เวิร์คช็อป (Workshop)

v กิจกรรม (Activity)

○ กรณีศึกษา (Case Study)

○ คลิปวิดีโอ (Video Clip)

○ บทบาทสมมติ (Role playing)

○ อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

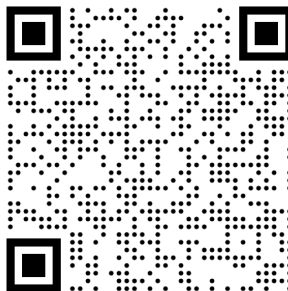
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 7 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย ระดับการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการกับอารมณ์ของลูกค้าในงานบริการ
- 2.2 เพื่อศึกษาเทคนิคการให้บริการลูกค้าให้เหมาะสมกับสถานการณ์

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 กรณีศึกษา
- 3.2 การรับมือลูกค้าเจ้าอารมณ์
- 3.3 เทคนิคการบริการลูกค้าที่ดี
- 3.4 กิจกรรมกลุ่ม ครั้งที่ 5

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- √ การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- √ เวิร์คช็อป (Workshop)
- √ กิจกรรม (Activity)
- √ กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

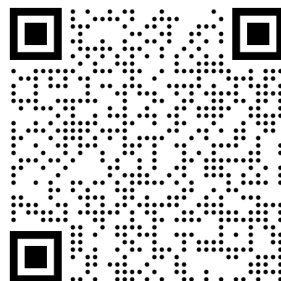
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 8 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย การออกแบบงานบริการ

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 เพื่อศึกษาการวิเคราะห์งานบริการแต่ละประเภท

2.2 เพื่อศึกษาการออกแบบการบริการ

2.3 เพื่อศึกษาแนวทางการจูงใจลูกค้า

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้ (ระบุเป็นข้อ)

3.1 การวิเคราะห์ประเภทงานบริการ

3.2 การแบ่งกลุ่มลูกค้า

3.3 การออกแบบการบริการ

3.4 การนำเสนอบริการ

3.5 การตอบข้อโต้แย้ง

3.6 การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

✓ การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

✓ เวิร์คช็อป (Workshop)

○ กิจกรรม (Activity)

✓ กรณีศึกษา (Case Study)

✓ คลิปวิดีโอ (Video Clip)

○ บทบาทสมมติ (Role playing)

○ อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

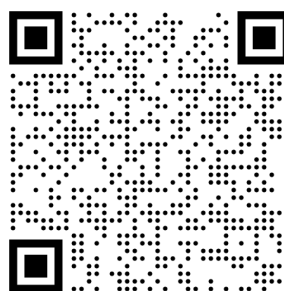
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 9 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย การจัดการ Touchpoint ในงานบริการ

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวคิดสัมผัสบริการ (Touchpoint) และแนวทางในการสร้างความพึงพอใจ
- 2.3 เพื่อศึกษาการสังเกต ความคิด คำพูด การใช้ภาษาเพื่อประเมินผลในงานบริการ

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า
- 3.2 ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ายอมรับได้
- 3.3 การฝึกสังเกตในการอ่านความคิด ความรู้สึก ภาษาที่พูด
- 3.4 กิจกรรมกลุ่มครั้งที่ 6

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



สัปดาห์ที่ 10 (3 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย การสร้างงานบริการที่ยอดเยี่ยม

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อศึกษาเทคนิคในการทำให้ลูกค้าเปิดใจ
- 2.2 เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนในงานบริการ
- 2.3 เพื่อศึกษาแนวการสร้างความประทับใจในงานบริการ

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 เทคนิคการทำให้ลูกค้าเปิดใจ
- 3.2 ขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.3 การสร้างความประทับใจในงานบริการผ่านกรอบความคิดและอารมณ์
- 3.4 กิจกรรมกลุ่ม ครั้งที่ 7

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- ✓ การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- ✓ กิจกรรม (Activity)
- ✓ กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- ✓ บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ 60

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ 40

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

.....

.....

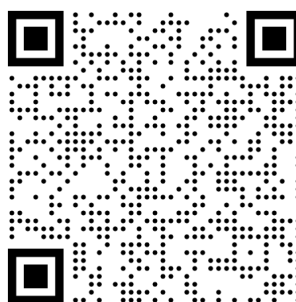
.....

.....

.....

.....

7. แนบไฟล์สื่อการสอน (QR CODE)



ส่วนที่ 4

การประเมินผลและวัดผล

การประเมินผลและวัดผลให้เป็นตามที่กำหนดไว้ตามโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างการฝึกอบรมและสิ้นสุดการอบรม
2. ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจาก
 - 2.1 ผู้เข้าอบรมจะต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาทั้งหมดที่กำหนดในหลักสูตรฝึกอบรม
 - 2.2 ประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม
 - 2.3 ประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้วประมาณ 1 เดือน ผ่านแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์รายบุคคล

ตัวอย่างแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุล (เพื่อประกอบการมอบวุฒิบัตร)

.....

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี มากกว่า 44 ปี

ระดับความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ความรู้ ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>ก่อน</u> การอบรม					
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>หลัง</u> การอบรม					

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อที่บรรยาย					
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
3. รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
4. เนื้อหาสาระสามารถนำไปใช้และต่อยอดการปฏิบัติงานได้จริง					
5 ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม				

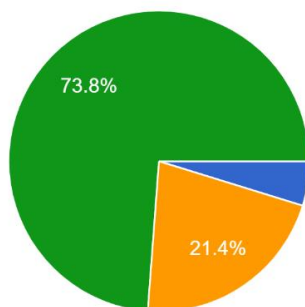
ความพึงพอใจด้านวิทยากร

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ด้านวิทยากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สามารถถ่ายทอด/สื่อสาร/สร้างความเข้าใจได้ดี					
2. นำเสนอและเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน					
3. เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น					
4. สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน					
5 ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม				

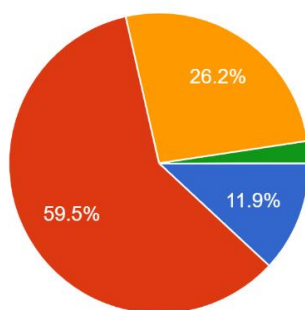
ผลประเมิน

อายุ (ปี)
คำตอบ 42 ข้อ



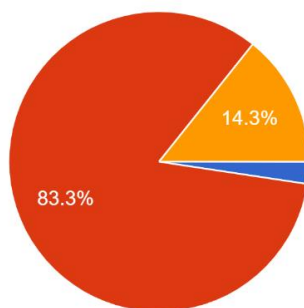
- น้อยกว่า 25 ปี
- 25 - 34 ปี
- 35 - 44 ปี
- ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา
คำตอบ 42 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก
- อื่น ๆ

สถานภาพการทำงาน
คำตอบ 42 ข้อ



- กำลังศึกษาในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- กำลังทำงานในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- อื่น ๆ

ระดับความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม

ความรู้ ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>ก่อนการอบรม</u>	3.13	1.068	5	1	30
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>หลังการอบรม</u>	4.62	0.648	5	3	30

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

ความรู้ ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวข้อที่บรรยาย	4.67	0.456	5	3	30
ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.28	0.576	5	3	30
รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.89	0.426	5	4	30
เนื้อหาสาระสามารถนำไปใช้และต่อยอดการปฏิบัติงานได้จริง	4.83	0.179	5	4	30
ค่าเฉลี่ย	4.64	0.328	5	3.75	30

ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม

1. เนื้อหาที่สอนน่าสนใจ
2. กิจกรรมตัวอย่างค่อนข้างเยอะ ได้ความรู้ค่ะ
3. เสียตายน่ะที่ไม่มีการสอนออนไลน์ เข้าใจได้
4. เป็นคอร์สการเรียนที่น่าสนใจในช่วงโควิด
5. เรียนต่อเนื่องจากครอสที่ผ่านมา
6. โครงการดี ๆ ขอบคุณค่ะ
7. วิทยากรมีประสบการณ์ ถ่ายทอดเข้าใจง่าย
8. ชอบการยกตัวอย่างจากเหตุการณ์จริง
9. นำไปใช้ได้จริง
10. ปรับคู่มือและเนื้อหา มีภาพประกอบคงดี
11. ควรลดจำนวนชั่วโมง แต่เข้าใจได้ว่าต้องการทำหลักสูตรให้นำไปใช้ได้จริง

ความพึงพอใจด้านวิทยากร

ด้านวิทยากร	\bar{X}	<i>S.D.</i>	<i>Max</i>	<i>Min</i>	n
สามารถถ่ายทอด/สื่อสาร/สร้างความเข้าใจได้ดี	4.6จ	0.539	5	3	30
นำเสนอและเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน	4.72	0.345	5	3	30
เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	4.78	0.346	5	3	30
สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน	4.81	0.335	5	3	30
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.501	5	3	30

ข้อเสนอแนะด้านวิทยากร

1. ขอบคุณมากครับ
2. ใส่ใจ ค่อย ๆ ไป
3. เยี่ยมจัง
4. สอนดี เข้าใจ
5. ตอบทุกคำถาม ใส่ใจผู้เรียน

6. มีความเหมาะสมดีค่ะ
7. นำเสนอและเทคนิคการสอนที่ดี
8. เก่งและเชี่ยวชาญมาก
9. กระตุ้นผู้เรียน นำเข้าสู่บทเรียนด้วยเหตุการณ์จริง
10. ถ่ายทอดดีค่ะ

สรุปภาพรวมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ	4.89	0.279	5	4	30

ข้อเสนอแนะภาพรวมโครงการ

1. มีโครงการดี ๆ ช่วยบอกด้วยค่ะ
2. reskill upskill ได้ดีในช่วงโควิด
3. จัดต่อเนื่องนะคะ
4. เปิดโอกาสให้ซักถามและเปลี่ยนความคิดเห็น
5. เนื้อหาแน่นมาก เหมาะสมกับเวลา
6. มีการทบทวนทุกครั้ง ทำให้ผู้เข้าอบรมที่ขาด หรือไม่เข้าใจ สามารถเข้าใจได้ต่อเนื่อง
7. ดีครับ
8. ขออบรมออนไลน์บ้าง
9. เยี่ยมครับ
10. ถือว่าดีครับ
11. เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์
12. ขอขอบคุณค่ะ
13. หนูฟังจบมาในช่วงโควิดพอดี ขอขอบคุณที่ให้โอกาสหนูได้ทบทวนและคิดว่านำไปใช้ได้จริง
14. หากมีโครงการแบบนี้ ช่วยบอกด้วยครับ
15. ทำต่อไปค่ะ



คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Faculty of Liberal Arts, Sakon Nakhon Rajabhat University

การบริการวิชาการ : กาดิเครื่องช่วย
สาขาวิชาการโรงแรม สาขาวิชาการท่องเที่ยว และหมวดวิชาศึกษาทั่วไป
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ภายใต้โครงการวิจัย : การพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของบุคลากรด้านงาน
ภาคอุตสาหกรรมและบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ขอเชิญร่วมสมัคร

หลักสูตรอบรมทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

หัวข้อ
การบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ
(Guest Service Excellent)
โดยทีมวิทยากรที่มีประสบการณ์ด้านงานบริการ
(การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

คุณสมบัติผู้สมัคร

"เฉพาะสายงานอาชีพด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว"

- กำลังทำงานในสายอาชีพการบริการ
- กำลังศึกษาอยู่ในสาขาอาชีพการบริการ
- มีความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ
- ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์การทำงาน
- สนใจและตั้งใจนำความรู้/ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ครบตลอดหลักสูตร

จำนวนที่รับสมัคร

- รับสมัครจำนวน 30 คน

รูปแบบการอบรม

- Online และ Onsite (ปรับสถานการณ์)
- กรณี Onsite ต้องจัดเตรียมคน จำนวน 2 ทีม มีอาหารกลางวัน ของว่าง และเครื่องดื่ม บริการได้ฟรี

วันเริ่มอบรม

- วันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2565 เป็นต้นไป ทุกวันเสาร์ เวลาบ่าย 13.00-16.00 น. หากตรงวันหยุดราชการ หรือวันนักขัตฤกษ์ จะเลื่อนการสอนออกไป

การรับสมัคร

- ตั้งแต่วันที่ จนถึงวันที่ 15 มกราคม 2565



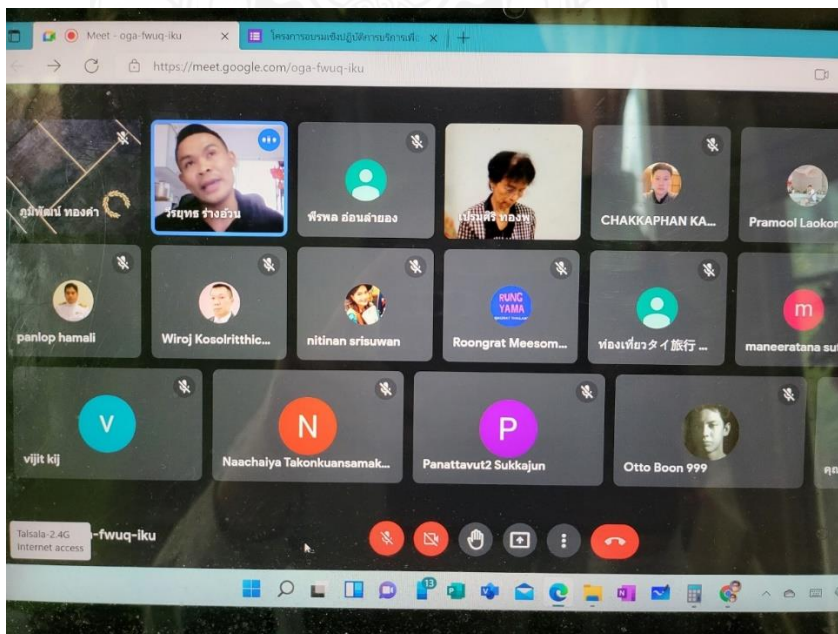
QR CODE การรับสมัคร

ประกาศรายชื่อและยืนยันรายชื่อ

- ภายในวันที่ 9 มกราคม 2565

ผู้ประสานงานข้อมูลเพิ่มเติม  **ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ**
087-0098988

โดย : กาดิเครื่องช่วยแบบบริการวิชาการ : สาขาวิชาการโรงแรม สาขาวิชาการท่องเที่ยว และหมวดวิชาศึกษาทั่วไป
คณะศิลปศาสตร์ (วังนางลิ้นจี่) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



คู่มือโครงการฝึกอบรม

หลักสูตร “การจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรม
ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus)”

ภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน
ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

สารบัญ

หน้า

บทนำ

ส่วนที่ 1 โครงการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 แนวปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

ส่วนที่ 3 รายละเอียดหลักสูตร

ส่วนที่ 4 การประเมินผลและวัดผล



บทนำ

จากผลศึกษาวิจัยการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2564 พบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะการบริการ เป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงานในโลกศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ดังนั้นจึงได้สร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) จำนวน 3 หลักสูตร ได้แก่

1. หลักสูตรการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ
2. หลักสูตรการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ
3. หลักสูตรการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาเดอุส

ทั้งนี้เพื่อให้เห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงานในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) และตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ รวมทั้งกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมและโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมถึงเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานในอนาคต

ดังนั้นการจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus) สำหรับงานบริการนี้ ถือเป็นคู่มือและแนวปฏิบัติให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ คือผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) ได้อย่างเหมาะสม

ส่วนที่ 1

โครงการฝึกอบรม

หลักการและเหตุผล

จากผลศึกษาวิจัยการพัฒนาศักยภาพและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ในเขตกรุงเทพมหานคร ปีงบประมาณ 2564 พบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยี และด้านทักษะการบริการเป็นสิ่งสำคัญจำเป็นในการใช้ชีวิตและการทำงานในโลกศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะทักษะทางภาษาและการสื่อสาร ทักษะงานบริการอย่างมืออาชีพ และทักษะทางเทคโนโลยีเพื่อการบริการ ดังนั้นความรู้และทักษะใหม่ เหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนา และเพิ่มพูนความรู้ให้สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ดังนั้นคณะผู้วิจัยเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากลุ่มคนทำงานในด้านความรู้และทักษะที่จำเป็น (Re-Skill/Up-Skill) ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรอบรมที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการและกลุ่มคนทำงาน อีกทั้งเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้สามารถสะสมและโอนหน่วยกิตในการเข้าสู่ระบบการศึกษาต่อไป รวมทั้งเพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้และการพัฒนาของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) ที่มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานในอนาคต จึงดำเนินการจัดโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่าใน 3 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

ระยะที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

ระยะที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
2. เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
3. เพื่อพัฒนาทักษะการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
4. เพื่อพัฒนาทักษะการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอะมาดิอุส

กลุ่มเป้าหมายและคุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว) และผู้เกี่ยวข้อง จำนวน

30 คน

คุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม

- กำลังทำงานในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- กำลังศึกษาอยู่ในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- มีความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์การทำงาน
- สนใจและตั้งใจนำความรู้/ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ตลอดครบหลักสูตร

รูปแบบการอบรม จำนวนชั่วโมงการอบรม ระยะเวลาอบรม และสถานที่ฝึกอบรม

รูปแบบการอบรม Online และ Onsite (บริบทสถานการณ์ฯ)

วิธีการฝึกอบรม การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ และกิจกรรม

จำนวนชั่วโมงการอบรม 30 ชั่วโมง

จำนวนวันอบรม 10 วัน

สถานที่ฝึกอบรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วันเวลาดำเนินการ

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

เดือนธันวาคม 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565

ระยะที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2565

ระยะที่ ๓ การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบอัตโนมัติ

เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2565

วิทยากร

วิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ตรง และเป็นที่ยอมรับในแวดวงหลักสูตรที่ฝึกอบรม

การประชาสัมพันธ์และการรับสมัคร

1. สื่อและช่องทางประชาสัมพันธ์

- 1.1 Facebook คณะศิลปศาสตร์ และ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม
- 1.2 Website คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรม
- 1.3 E-Mail ประชาสัมพันธ์ไปยังสถานประกอบการที่ทำความตกลงร่วมมือทางวิชาการ และสถานประกอบการด้านท่องเที่ยว โรงแรม และบริการ

2. การรับสมัคร

- 2.1 ประกาศรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Website คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร Facebook คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.2 ผู้สมัครกรอกใบสมัครแบบออนไลน์ผ่าน Google Form
- 2.3 ประกาศรายชื่อผู้ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมอบรมผ่านเว็บไซต์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
- 2.4 ผู้มีรายชื่อผ่านการคัดเลือกทำการยืนยันตัวตน และลงทะเบียนเข้าร่วมการอบรม หากผู้มีรายชื่อไม่มามีรายงานตัวเพื่อยืนยันสิทธิ์ในวันและเวลาที่กำหนดจะถือว่าสละสิทธิ์

การประเมินผล

ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจาก

- 1. จำนวนเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาอบรมทั้งหมด
- 2. ประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการประเมินตนเองก่อนและหลังการอบรม
- 3. ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การติดตามและประเมินผลภายหลังการฝึกอบรม

ติดตามผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม โดยการส่งแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

เกณฑ์การมอบวุฒิบัตรให้แก่ผู้ผ่านการฝึกอบรม

โดยพิจารณาจากการเข้ารับการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร และมีจำนวนเวลาเข้าฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาทั้งหมดที่กำหนดในหลักสูตรฝึกอบรม และต้องประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกอบรม

งบประมาณ

การฝึกอบรมนี้อยู่ในลักษณะโครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้หลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพของกลุ่มคนทำงานภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)
2. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้ สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว)

ผลลัพธ์ และผลกระทบ

ผลลัพธ์

1. เกิดหลักสูตรการอบรมทักษะที่จำเป็นอย่างน้อย 3 หลักสูตร
2. ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะและมีความรู้

ผลกระทบ

1. สามารถนำไปปรับเป็น Credit และ Non Credit
2. สามารถนำไปปรับใช้ในภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรม และการท่องเที่ยว) และเพิ่มในประวัติการทำงานของสถานประกอบได้

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการหลัก

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภคพันธ์ ศาลาทอง
2. อาจารย์พัลลพ หามะลิ
3. อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
4. อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ

5. อาจารย์ภัทรมุข พงษา
6. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

คณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรอบรม

หลักสูตรที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

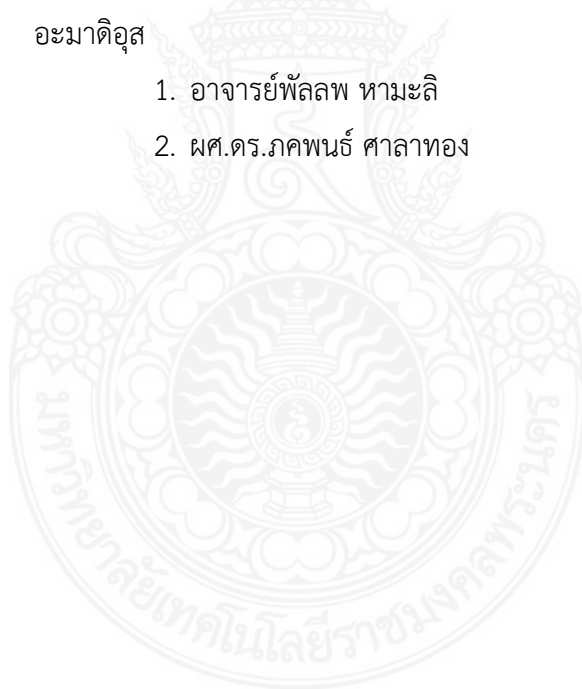
1. อาจารย์ ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ
2. อาจารย์ภัทรมุข พงษา

หลักสูตรที่ 2 การอบรมเชิงปฏิบัติการการบริการลูกค้าให้เป็นเลิศ

1. อาจารย์ ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
2. อาจารย์ ดร.ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์

หลักสูตรที่ 3 การอบรมเชิงปฏิบัติการการจองบัตรโดยสารและการจองโรงแรมด้วยระบบ
อะมาดิอุส

1. อาจารย์พัลลพ หามะลิ
2. ผศ.ดร.ภคพนธ์ ศาลาทอง



ส่วนที่ 2

แนวปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม

1. ผู้เข้ารับการอบรมต้องทำความเข้าใจรายละเอียดและขั้นตอนการปฏิบัติทั้งก่อนอบรม ระหว่างอบรม และหลังอบรม จากผู้รับผิดชอบโครงการ และวิทยากร เพื่อให้การอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีจำนวนเวลาการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาอบรมทั้งหมด และต้องลงชื่อเพื่อยืนยันสิทธิการเข้าอบรมทุกครั้ง
3. ผู้เข้ารับการอบรมควรแต่งกายสุภาพ และมาก่อนเวลาการอบรม กรณีการอบรมผ่านสื่อออนไลน์ ควรมีการเปิดกล้องเรียนทุกครั้ง
4. ผู้เข้ารับการอบรมต้องประเมินความรู้ก่อนและหลังการอบรมในแต่ละครั้ง
5. ผู้เข้ารับการอบรมต้องผ่านการวัดประเมินตามหลักสูตรในทักษะ 5 ด้าน คือ รู้ เข้าใจ วิเคราะห์ แก้ปัญหา และนำไปใช้
6. ประเมินความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรม
7. กรณีมีปัญหา หรืออุปสรรคใด ระหว่างการเข้ารับการอบรม สามารถติดต่อผ่านผู้ประสานงานโครงการอบรม

โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การจองบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักโรงแรม
ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Amadeus)”

ภายใต้โครงการวิจัยการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน
ภาคอุตสาหกรรมบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

ผู้ประสานโครงการ: อาจารย์พัลลพ หามะลิ เบอร์ติดต่อ 089 - 4422716

ผศ.ดร. ภาคพนธ์ ศาลาทอง เบอร์ติดต่อ 086 - 7588755

ส่วนที่ 3
รายละเอียดหลักสูตร
สัปดาห์ที่ 1 (6 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโปรแกรมอมาดิอุส

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

2.1 ผู้เรียนมีเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมอมาดิอุส

2.2 สามารถสืบค้นหาชื่อเมืองและตัวย่อสนามบิน สายการบิน สกุลเงินและอัตราแลกเปลี่ยนแต่ละประเทศ และค้นหาเวลาแต่ละประเทศ

2.3 ผู้เรียนเข้าใจคำสั่งต่าง ๆ ของโปรแกรมอมาดิอุส

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ความรู้พื้นฐานการใช้งานโปรแกรมอมาดิอุส

3.2 การสืบค้นหาชื่อเมืองและตัวย่อสนามบิน สายการบิน สกุลเงินและอัตราแลกเปลี่ยนแต่ละประเทศ และค้นหาเวลาแต่ละประเทศ

3.3 คำสั่ง และเทคนิคต่าง ๆ ของโปรแกรมอมาดิอุส

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)

เวิร์คช็อป (Workshop)

กิจกรรม (Activity)

กรณีศึกษา (Case Study)

คลิปวิดีโอ (Video Clip)

บทบาทสมมติ (Role playing)

อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ โปรแกรมอมาดิอุส

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

คู่มือการใช้โปรแกรมอมาดิอุส

7. แนบไฟล์สื่อการสอน



สัปดาห์ที่ 2 (6 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: เทคนิคการดูตารางและเส้นทางการบิน

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อเข้าใจรายละเอียดการดูตารางการบิน การกำหนดเส้นทางการบิน
- 2.2 เพื่อฝึกปฏิบัติการจองตั๋วโดยสารและการใส่รายละเอียดต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการบิน
- 2.3 คำสั่ง และเทคนิคต่าง ๆ สำหรับการจองตั๋วโดยสาร

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 คำสั่ง และเทคนิคการจองตั๋วโดยสารที่จำเป็นสำหรับการบิน
- 3.2 การดูและการอ่านเส้นทางการบินและตารางการบิน
- 3.3 การออกตั๋วโดยสารการบิน

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ โปรแกรมมาดิอุส

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

คู่มือการใช้โปรแกรมมาดิอุส

7. แนบไฟล์สื่อการสอน



สัปดาห์ที่ 3 (6 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: ขั้นตอนการจองตั๋วโดยสาร

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและใส่ข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง
- 2.2 เพื่อให้ผู้เรียนสามารถอธิบายและเลือกเส้นทางการบิน รวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล
- 2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจในคำสั่งการจองตั๋วโดยสาร

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 การเลือกเส้นทางการบิน
- 3.2 การใส่ชื่อนามสกุลผู้โดยสาร
- 3.3 การใส่เบอร์ติดต่อและอีเมล
- 3.4 การใส่ข้อมูลติดต่ออื่น ๆ

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....30.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....70.....

5. สื่อการสอน

สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point

เอกสารประกอบการบรรยาย

อื่น ๆ ระบุ โปรแกรมอมาดิอุส

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

คู่มือการใช้โปรแกรมอมาดิอุส

7. แนบไฟล์สื่อการสอน



สัปดาห์ที่ 4 (6 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: เทคนิควิธีการใส่ข้อมูลส่วนต่าง ๆ ในบัตรโดยสาร

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจและลงมือปฏิบัติการใส่ข้อมูลส่วนต่าง ๆ ในบัตรโดยสารได้อย่างถูกต้อง
- 2.2 รู้จักคำสั่งและการตรวจสอบข้อมูลส่วนต่าง ๆ ในบัตรโดยสาร

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 เทคนิคการเพิ่มผู้โดยสารประเภท เด็ก และทารก
- 3.2 การเรียกดูข้อมูล การยกเลิกและการยืนยันการจองตั๋วโดยสารเครื่องบิน
- 3.3 คำสั่งปฏิบัติการและวิธีการใส่ข้อมูลส่วนต่าง ๆ ในบัตรโดยสาร

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

5. สื่อการสอน

- ☑ สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- ☑ เอกสารประกอบการบรรยาย
- ☑ อื่น ๆ ระบุ โปรแกรมอมาดิอุส

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

คู่มือการใช้โปรแกรมอมาดิอุส

7. แนบไฟล์สื่อการสอน

คู่มือการใช้งานเบื้องต้น
Amadeus Selling Platform Connect Migration

AMADEUS

สัปดาห์ที่ 5 (6 ชั่วโมง)

1. ชื่อหัวข้ออบรม

ชื่อภาษาไทย: การจองตั๋วการเดินทางหลายเส้นทาง

2. วัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถ

- 2.1 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะการจองตั๋วการเดินทางหลายเส้นทาง
- 2.2 เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจคำสั่งและเทคนิคการจองตั๋วการเดินทางหลายเส้นทาง
- 2.3 เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจและแก้ปัญหาเฉพาะได้อย่างเหมาะสม

3. เนื้อหาบรรยาย ครอบคลุมหัวข้อดังต่อไปนี้ (ระบุเป็นข้อ)

- 3.1 การจองตั๋วคอนเนคติ้งไฟล์
- 3.2 การเรียกดูราคาและการทำสำเนาเที่ยวบินอื่น ๆ
- 3.3 การดำเนินการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าการจองตั๋วเครื่องบิน

4. กิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการสอน

- การบรรยายเชิงทฤษฎี (Knowledge)
- เวิร์คช็อป (Workshop)
- กิจกรรม (Activity)
- กรณีศึกษา (Case Study)
- คลิปวิดีโอ (Video Clip)
- บทบาทสมมติ (Role playing)
- อื่น ๆ ระบุ

สัดส่วนการเรียนรู้

ภาคทฤษฎี ร้อยละ.....40.....

ภาคปฏิบัติ ร้อยละ.....60.....

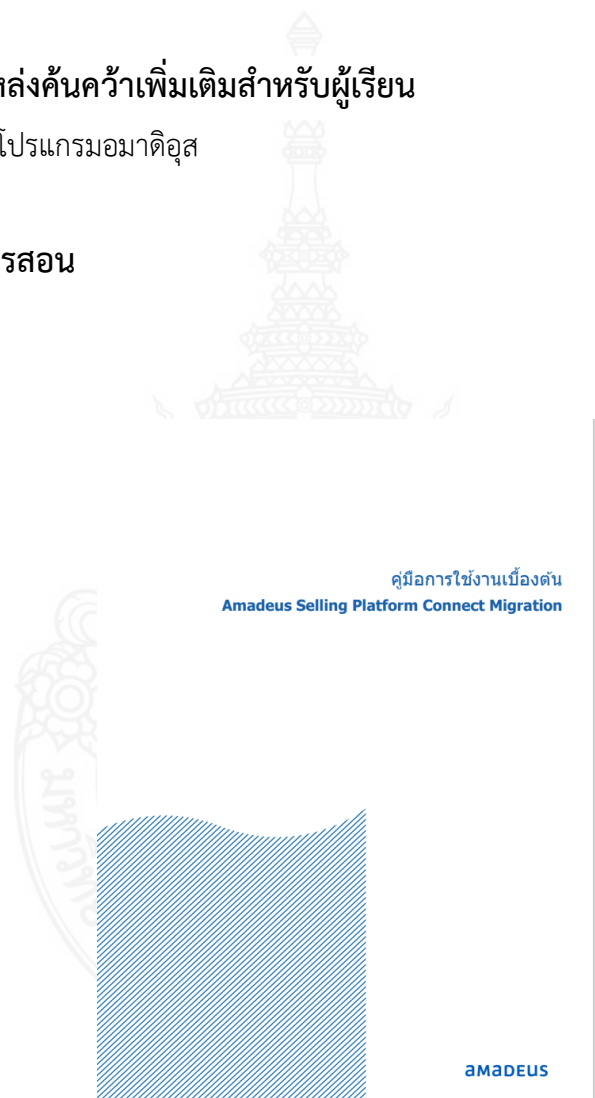
5. สื่อการสอน

- สื่อนำเสนอรูปแบบ Power point
- เอกสารประกอบการบรรยาย
- อื่น ๆ ระบุ โปรแกรมอมาดิอุส

6. เอกสารหรือแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสำหรับผู้เรียน

คู่มือการใช้โปรแกรมอมาดิอุส

7. แนบไฟล์สื่อการสอน



การประเมินผลและวัดผล

การประเมินผลและวัดผลให้เป็นตามที่กำหนดไว้ตามโครงการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ประเมินความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในระหว่างการฝึกอบรมและสิ้นสุดการอบรม
2. ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยพิจารณาจาก
 - 2.1 ผู้เข้าอบรมจะต้องเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนเวลาทั้งหมดที่กำหนดในหลักสูตรฝึกอบรม
 - 2.2 ประเมินความพึงพอใจโครงการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม
 - 2.3 ประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้วประมาณ 1 เดือน ผ่านแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์รายบุคคล

ตัวอย่างแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ - นามสกุล (เพื่อประกอบการมอบวุฒิบัตร)

.....

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี 25 - 34 ปี 35 - 44 ปี มากกว่า 44 ปี

ระดับความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ความรู้ ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>ก่อนการอบรม</u>					
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>หลังการอบรม</u>					

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับหัวข้อที่บรรยาย					
2. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
3. รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน					
4. เนื้อหาสาระสามารถนำไปใช้และต่อยอดการปฏิบัติงานได้จริง					
5 ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม				
				
				

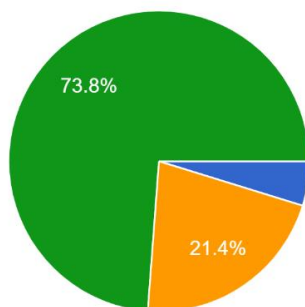
ความพึงพอใจด้านวิทยากร

5 มากที่สุด 4 มาก 3 ปานกลาง 2 น้อย และ 1 น้อยที่สุด

ด้านวิทยากร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สามารถถ่ายทอด/สื่อสาร/สร้างความเข้าใจได้ดี					
2. นำเสนอและเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน					
3. เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น					
4. สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน					
5 ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม				
				
				
				

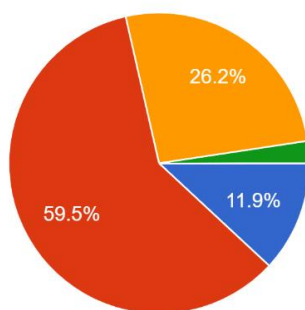
ผลประเมิน

อายุ (ปี)
คำตอบ 42 ข้อ



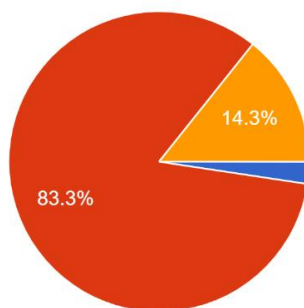
- น้อยกว่า 25 ปี
- 25 - 34 ปี
- 35 - 44 ปี
- ตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา
คำตอบ 42 ข้อ



- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก
- อื่น ๆ

สถานภาพการทำงาน
คำตอบ 42 ข้อ



- กำลังศึกษาในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- กำลังทำงานในสาขาอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- อื่น ๆ

ระดับความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม

ความรู้ ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>ก่อนการอบรม</u>	3.62	1.034	5	1	30
ระดับความรู้ ความเข้าใจ <u>หลังการอบรม</u>	4.61	0.618	5	3	30

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม

ความรู้ ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
เนื้อหามีความสอดคล้องกับหัวข้อที่บรรยาย	4.47	0.437	5	3	30
ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.54	0.276	5	3	30
รูปแบบและวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	4.65	0.426	5	4	30
เนื้อหาสาระสามารถนำไปใช้และต่อยอดการปฏิบัติงานได้จริง	4.87	0.119	5	4	30
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.228	5	3.75	30

ข้อเสนอแนะด้านการฝึกอบรม

1. โปรแกรมน่าสนใจ
2. ต้องทำความเข้าใจ และฝึกฝนตลอด
3. มีรายละเอียดค่อนข้างมาก แต่น่าสนใจดี
4. นำไปใช้ได้จริง
5. สนุกดี มีกิจกรรมให้ทำมาก
6. วิทยากรมีประสบการณ์ เป็นกันเอง
7. คำสั่งต่าง ๆ ในโปรแกรมค่อนข้างมาก แต่เข้าใจดี
8. อยากให้มีการติดตามหลังการอบรม
9. ควรสรุปคำสั่ง ให้เข้าใจง่าย

ความพึงพอใจด้านวิทยากร

ด้านวิทยากร	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
สามารถถ่ายทอด/สื่อสาร/สร้างความเข้าใจได้ดี	4.66	0.231	5	3	30
นำเสนอและเรียงลำดับการบรรยายเนื้อหาได้ครบถ้วน	4.62	0.221	5	3	30
เปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น	4.78	0.346	5	3	30
สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและชัดเจน	4.88	0.135	5	3	30
ค่าเฉลี่ย	4.45	0.521	5	3	30

ข้อเสนอแนะด้านวิทยากร

1. ขอบคุนมากครับ
2. ชอบตรงที่มีรางวัลให้ครับ
3. ทบทวนให้ทุกครั้ง
4. สอนดี เข้าใจ
5. ให้ความสนใจผู้เรียน
6. ค่อยเป็นค่อยไป ไม่รีบเร่งดีค่ะ
7. สอนจากง่ายไปหายาก ทำให้เข้าใจง่าย

สรุปภาพรวมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสารภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสื่อสาร ภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการ	\bar{X}	S.D.	Max	Min	n
สรุปภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	0.203	5	4	30

ข้อเสนอแนะภาพรวมโครงการ

1. ดีครับ
2. โครงการดี ขอให้จัดต่อเนื่อง
3. วิทยากรถ่ายทอดเก่ง เข้าใจง่าย



คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
Faculty of Liberal Arts, Rajabhat Udon Thani

**โครงการพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นสำหรับกลุ่มคนทำงาน
ภาคอุตสาหกรรมบริการ
(การโรงแรมและการท่องเที่ยว)**

**ขอเชิญสมัครเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
การจอบัตรโดยสารเครื่องบินและห้องพักโรงแรม
ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**

คุณสมบัติผู้สมัคร

- ทำงานในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- กำลังศึกษาอยู่ในสายอาชีพการบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- มีความรู้พื้นฐานด้านงานบริการ (การโรงแรมและการท่องเที่ยว)
- ไม่จำกัดอายุและประสบการณ์ทำงาน
- สนใจและตั้งใจนำความรู้/ทักษะไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- สามารถเข้าร่วมฝึกอบรมได้ตลอดระยะเวลาหลักสูตร

การรับสมัคร

- ตั้งแต่บัดนี้ จนถึงวันที่ 4 สิงหาคม 2565

ประกาศและยืนยันรายชื่อ

- วันที่ 5 สิงหาคม 2565

เริ่มอบรม

- วันที่ 6 สิงหาคม 2565 ทุกวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00-16.00 น. (วันละ 6 ชั่วโมง) หากตรุษจีนหยุดราชการและวันนักขัตฤกษ์ จะเลื่อนการสอนออกไป

รับสมัครเพียง
30 คน
ฟรีไม่มีค่าใช้จ่าย

โดยทีมวิทยากรที่มีประสบการณ์ด้านงานบริการ
(การโรงแรมและการท่องเที่ยว)

จำนวนชั่วโมงอบรม

- 30 ชั่วโมง พร้อมรับวุฒิบัตร

หมายเหตุ : ผู้เข้าร่วมอบรมต้องนำ Note Book มาทุกครั้ง

รูปแบบการอบรม

- Online และ Onsite

หมายเหตุ : อบรมตามสถานการณ์ฯ

ลงทะเบียนรับสมัคร



ผู้ประสานงาน
อาจารย์พัลลพ หามะลี
โทร 089 4422716
ผศ.ดร.ภคพันธ์ ศาสลาทอง
โทร 086 7588755

โดย คณะศิลปศาสตร์ (วังนางเลิ้ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ประวัตินักวิจัย

ชื่อ - นามสกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาคพนธ์ ศาลาทอง
Ass. Prof. Phackaphon Salathong, Ph.D.

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์

หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก
สถานที่ติดต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
คณะศิลปศาสตร์
เลขที่ 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์ 08-67588755
Email: phackaphon.s@rmutp.ac.th

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนและสังคม และแรงงานนอกระบบ

ผลงานวิจัย

ชื่อผลงานวิจัย	สถานภาพ	แหล่งทุน/ปี
การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการจัดสวัสดิการสำหรับผู้สูงอายุเพื่อความอยู่ดีมีสุขจังหวัดกาญจนบุรี	หัวหน้า โครงการวิจัย	สกอ./2555
รูปแบบการพัฒนาเพื่อการพึ่งตนเองของเกษตรกรชาวนาจังหวัดฉะเชิงเทรา	หัวหน้า โครงการวิจัย	สถาบัน/2561
การพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ และแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองในวิชาการเปียโนวิจัย	ผู้ร่วมวิจัย	มุ่งเป้า/2561
รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโดยใช้โรงเรียนผู้สูงอายุเป็นฐาน	หัวหน้า โครงการวิจัย	สถาบัน/2562
รูปแบบการสนับสนุนทางสังคมเพื่อการอยู่ดีมีสุขของผู้สูงอายุ จังหวัดกาญจนบุรี	หัวหน้า โครงการวิจัย	สถาบัน/2563

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) อ.พัลลภ หามะลิ
 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Panlop Hamali
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม
 สถานที่ติดต่อ คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 เลขที่ 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต
 กรุงเทพฯ 10300

สาขาที่มีความชำนาญพิเศษ การจัดการโรงแรม

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ดร.ภูมิพัฒน์ ทองคำ
 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Dr. Poompat Thongkam
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม
 สถานที่ติดต่อ คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 เลขที่ 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต
 กรุงเทพฯ 10300

สาขาที่มีความชำนาญพิเศษ การจัดการโรงแรม

ผลงานวิจัย

ปี (งบประมาณ)	สถานภาพ	งานวิจัย
2565	หัวหน้าโครงการวิจัย	การบริหารจัดการโรงแรมบูติค ในเขตกรุงเทพมหานคร สาขาการจัดการการท่องเที่ยว วิทยาลัยการจัดการกรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยพะเยา
25651	หัวหน้าโครงการวิจัย	พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการใช้ บริการโรงแรมบูติคในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ดร.นิตินันท์ ศรีสุวรรณ
 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Dr. Nitinan Srisuwan
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว (พนักงาน
 มหาวิทยาลัย)สถานที่ติดต่อ สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
 เลขที่ 86 ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต
 กรุงเทพฯ 10300
 โทรศัพท์ 02 282 9102 ต่อ 1222
 โทรศัพท์(มือถือ) 098 897 1750
 E-mail: nitinan.s@rmutp.ac.th

สาขาที่มีความชำนาญพิเศษ การจัดการท่องเที่ยว เทคโนโลยีการท่องเที่ยว

ผลงานวิจัย

ปี (งบประมาณ)	สถานภาพ	งานวิจัย
2565 (ทุน วช.)	หัวหน้าโครงการวิจัย	การพัฒนาเทคโนโลยีระบบไกด์อัจฉริยะในเส้นทางการท่องเที่ยวเชิงอาหาร เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและกระตุ้นเศรษฐกิจของจังหวัดสมุทรสงคราม
2565 (ทุนงบรายได้คณะ)	หัวหน้าโครงการวิจัย	การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการการท่องเที่ยวตำบลต้นมะพร้าว อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2562 (ทุน วช.)	หัวหน้าโครงการวิจัย	การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เมืองรองจากชุมชนเล็กเชื่อมโยงสู่ชุมชนใหญ่ด้วยสื่อดิจิทัล จังหวัดสมุทรสงคราม
2561 (ทุน วช.)	หัวหน้าโครงการวิจัย	แนวทางการอนุรักษ์ขนบดั้งเดิมในพระพุทธศาสนา เมื่อนำมาใช้ในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
2560 (ทุนงบรายได้คณะ)	หัวหน้าโครงการวิจัย	แนวทางการพัฒนาผู้ประกอบการท่องเที่ยวท้องถิ่นเพื่อการต้อนรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ณ ตลาดน้ำคลองลัดมะยม จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ภัทรमुख พงษธา
 ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Pattaramook Pongsata
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
 สถานที่ติดต่อ สาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 86 ถนนพิษณุโลก
 แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
 โทรศัพท์ 02 282 9102 ต่อ 1222
 โทรศัพท์(มือถือ) 086 386 3519
 E-mail: pattaramook.p@rmutp.ac.th

สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ การท่องเที่ยว

ผลงานวิจัย

ปี	สถานภาพ	งานวิจัย
2561 (ทุนงบรายได้คณะ)	หัวหน้าโครงการวิจัย	องค์ประกอบของเว็บไซต์เพื่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ทางการท่องเที่ยวผ่านผู้ให้บริการด้านการจองการท่องเที่ยวแบบออนไลน์.
2565 (ทุนงบรายได้คณะ)	ผู้ร่วมโครงการ	แนวทางการจัดการการท่องเที่ยวและการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดแหล่งท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการ ในสถานการณ์โควิด - 19 ณ เมือง โบราณ จังหวัดสมุทรปราการ.

