ความคาดหวังทักษะแบบองค์รวมของโรงแรมห้าดาวต่อศักยภาพนักศึกษาฝึกงานทวิภาคี สาขาการโรงแรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

Holistic Skills Expectations of Five-Star Hotels towards Dual Vocational Education Students in Hotel Management at the Higher Vocational Certificate Level

เบญจพล หิรัญ[1*] และ ณัฐนรี สมิตร[2]

Benjapon Hiran[1*]and Natnaree Smith[2]

[1*]บธ.ม. (การจัดการธุรกิจการบริการ) นักศึกษาปริญญาโท กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี

[1*] M.B.A. (Hospitality Business Management), Master's degree student in the Hospitality Business Management concentration, Master of Business Administration Program, Dusit Thani College

Corresponding author E-mail: benjaponhiran@gmail.com

[2]วท.ด. (วิทยาศาสตร์การกีฬา) อาจารย์ ดร. กลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจการบริการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี

[2]Ph.D. (Sports Science), Lecturer in the Hospitality Business Management concentration, Master of Business Administration Program, Dusit Thani College E-mail: natnaree.sm@dtc.ac.th

Received: June 9, 2025 / Revised: December 23, 2025 / Accepted: October 22, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยที่มีต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม 2) วิเคราะห์ความคาดหวังด้านทักษะแบบองค์รวม ที่โรงแรมระดับห้าดาวกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับการรับนักศึกษาฝึกงานในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม และจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง จำนวน 9 ราย จากโรงแรมระดับห้าดาว 3 แห่ง ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่าโรงแรมระดับห้าดาวคาดหวังศักยภาพของนักศึกษาฝึกงาน ด้านทัศนคติเชิงบวกต่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานความรับผิดชอบ และความสามารถในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม และความหลากหลายของงาน สำหรับทักษะแบบองค์รวม พบว่าทักษะเชิงเทคนิค เน้นความชำนาญในการใช้ระบบจัดการทรัพย์สินโรงแรม และทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สาม ขณะที่ทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคมให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างสุภาพชัดเจน จิตบริการ การทำงานเป็นทีม วินัย และกรอบความคิด

แบบเติบโต โดยโรงแรมให้ความสำคัญกับทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม มากกว่าทักษะเชิงเทคนิค เนื่องจากเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนิสัย และต้องใช้เวลาในการพัฒนา ด้านปัจจัยการรับฝึกงานและการจ้างงานต่อเนื่อง ปัจจัยสำคัญได้แก่ ผลการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ ผลการปฏิบัติงานระหว่างฝึกงาน ความร่วมมือกับสถาบันต้นสังกัด บุคลิกภาพที่สอดคล้องกับภาพลักษณ์โรงแรม และศักยภาพในการเติบโต ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการฝึกงานและการได้รับการจ้างงานต่อเนื่อง สถานศึกษาจึงควรบูรณาการการพัฒนาทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคมเข้าสู่กระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบควบคู่กับทักษะวิชาชีพ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง, ทักษะแบบองค์รวม, โรงแรมระดับห้าดาว, นักศึกษาฝึกงานทวิภาคี, สาขาการโรงแรม, ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

Abstract

This qualitative research aimed to 1) examine the expectations of five-star hotels in Thailand regarding the competencies of Dual Vocational Education interns at the Higher Vocational Certificate (Diploma) level in Hotel Management 2) analyze the expectations for holistic skills established by five-star hotels as standards for accepting interns in this program, and 3) investigate the factors influencing decisions to accept these interns and to employ graduates. The research instrument was a semi-structured in-depth interview guide. Nine key informants were purposively selected from three five-star hotels, including Human Resources Managers, Housekeeping Managers, Food and Beverage Managers, and other relevant personnel. Data were analyzed using content analysis. The findings indicated that five-star hotels expected interns to demonstrate positive attitudes toward learning and work performance, responsibility, and adaptability to culturally diverse environments and varied job roles. Regarding holistic skills, hard skills emphasized proficiency in Property Management Systems (PMS) and communication skills in English or a third language. In contrast, soft skills encompassing behavioral and socio-emotional competencies prioritized polite and clear communication, service mindset, teamwork, discipline, and growth mindset. Hotels placed greater emphasis on soft skills than hard skills, as these competencies are habit-forming and require sustained development over time. Key determinants of internship acceptance and subsequent employment included situational interview performance, internship performance evaluation, institutional collaboration, personality-brand alignment, and growth potential. In conclusion, the findings suggest that soft skills are critical to internship success and post-internship employment opportunities. Educational institutions should systematically integrate

behavioral and socio-emotional skill development into curricula alongside professional competencies.

Keywords: Expectations, Holistic Skills, Five-Star Hotels, Dual Vocational Education Students, Hotel Management, Higher Vocational Certificate Level

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยซึ่งมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และการบริการที่มีเอกลักษณ์ ในฐานะเครื่องยนต์ทางเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product : GDP) โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง (บัณฑิตย์ พิณอุดม, 2567) ประเทศไทยได้รับการยอมรับเป็นเมืองแห่งโรงแรมที่ดีที่สุดในโลก จากสื่อชั้นนำ เช่น The Telegraph Hotel Awards และ The World's 50 Best Hotels โดยโรงแรมแมนดาริน โอเรียนเต็ล กรุงเทพ และโรงแรมคาเพลลา กรุงเทพ ได้รับการจัดอันดับเป็นโรงแรมที่ดีที่สุดในโลกประจำปี ค.ศ. 2024 (สำนักข่าวเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการลงทุน, 2567)

การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการส่งผลให้เกิดความต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ (Quality workforce) ซึ่งต้องมีทักษะหลากหลายทั้งความรู้เชิงเทคนิค (Hard skills) และทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) เพื่อรองรับมาตรฐานการบริการระดับสากล จากผลสำรวจความเชื่อมั่นผู้ประกอบการที่พักแรม เดือนมิถุนายน 2567 ของสมาคมโรงแรมไทย (2567) พบว่าโรงแรมประมาณร้อยละ 40 ยังคงเผชิญปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับข้อมูลของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2567) ที่ระบุว่าการจ้างงานในสาขาโรงแรมและภัตตาคารขยายตัวร้อยละ 8.0 จากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามยังคงมีประเด็นการขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานระดับ ปวช. และ ปวส. ซึ่งมีตำแหน่งงานว่างมากกว่าผู้สมัครงานถึง 6.8 และ 7.1 เท่า ตามลำดับ

ในประเทศไทย ระบบการศึกษาทวิภาคี (Dual vocational education) ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยนักศึกษาจะศึกษาในสถาบันการศึกษา 1 ปี และฝึกงานในสถานประกอบการ 1 ปี (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2565) ทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความพร้อมในการทำงานจริง (On-the-job training) อย่างไรก็ตาม โรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยยังคงกำหนดคุณสมบัติผู้สมัครงาน โดยพิจารณาวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นหลัก ส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. แม้การฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้นกลับถูกมองข้ามในตลาดแรงงาน (จุลนี เทียนไทย และกุลกนิษฐ์ สุธรรมชัย, 2565) ในทางตรงกันข้ามสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี ต้นแบบระบบทวิภาคีที่ประสบความสำเร็จ แสดงให้เห็นการพัฒนาบุคลากรที่ได้รับการยอมรับจากภาคอุตสาหกรรม โดยผู้สำเร็จการศึกษาสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ทันที (ภาวิณี คงฤทธิ์,

2564) ความแตกต่างนี้สะท้อนช่องว่างในเชิงนโยบาย และมุมมองของนายจ้างในบริบทของไทย ซึ่งอาจไม่เล็งเห็นศักยภาพที่แท้จริงของผู้สำเร็จการศึกษาระบบทวิภาคี (รชา เหลืองบริสุทธิ์, 2560)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานวิจัยเชิงวิชาการในระดับนานาชาติและภูมิภาคอาเซียนจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะเชิงองค์รวม (Holistic competencies) ของผู้เรียนในสาขาวิชาต่างๆ และมีการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนรู้ การประเมินผล และความเชื่อของอาจารย์ต่อการพัฒนาสมรรถนะเหล่านี้อย่างกว้างขวาง (Chan & Luk, 2021) แต่งานส่วนใหญ่ยังคงมุ่งเน้นบริบทของการศึกษาระดับอุดมศึกษาและหลักสูตรสายวิศวกรรมหรือสหวิทยาการ มากกว่าการเจาะจงบริบทการอาชีวศึกษาเฉพาะทางด้านโรงแรมในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในประเทศไทย ส่งผลให้ยังคงมีช่องว่างขององค์ความรู้ที่สำคัญในบริบทไทย กล่าวคือยังขาดงานวิจัยที่มุ่งศึกษาอย่างเฉพาะเจาะจงถึงความคาดหวังด้านทักษะแบบองค์รวมของโรงแรมระดับห้าดาวที่มีต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับ ปวส. ทั้งในมิติของทักษะเชิงเทคนิค ทักษะเชิงพฤติกรรม และปัจจัยเชิงการประเมินการรับเข้าฝึกงานและการจ้างงานต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ

จากความสำคัญของปัญหา และช่องว่างขององค์ความรู้ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความคาดหวังทักษะแบบองค์รวมของโรงแรมห้าดาวต่อศักยภาพนักศึกษาฝึกงานทวิภาคี สาขาการโรงแรม ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยมีเป้าหมายเพื่อระบุองค์ประกอบของทักษะแบบองค์รวมที่โรงแรมระดับห้าดาวใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ตลอดจนศึกษาปัจจัยเชิงการประเมินที่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกงานและการจ้างงานต่อเนื่อง เพื่อนำข้อค้นพบไปสู่การเสนอแนวทางปรับปรุงหลักสูตรและรูปแบบการฝึกงานให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาว ซึ่งจะเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในสายงานอาชีวศึกษาให้ตอบสนองต่อตลาดแรงงานคุณภาพระดับพรีเมียมได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยที่มีต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงาน ระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม
2. เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังด้านทักษะแบบองค์รวม (Holistic Skills) ที่โรงแรมระดับห้าดาวกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับการรับนักศึกษาฝึกงานในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม และจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษา

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อศึกษาความคาดหวังและมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นวิธีการหลักร่วมกับการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสารวิจัย บทความ และรายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการออก แบบการเก็บข้อมูลภาคสนาม การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักใช้เหตุผลเชิงทฤษฎีตามหลักความอิ่มตัวของข้อมูล (Data saturation) โดยเก็บข้อมูลจนประเด็นสำคัญเริ่มซ้ำ และไม่พบสาระใหม่ที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก จำนวน 9 ราย จากโรงแรมระดับห้าดาวที่มีความร่วมมือกับสถานศึกษาในระบบทวิภาคี โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จาก 3 โรงแรม โรงแรมละ 3 ราย แบ่งเป็นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการฝ่ายแม่บ้าน และผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้แทนที่ได้รับมอบหมายและมีส่วนร่วมในการพิจารณานักศึกษาฝึกงานโดยตรง ทั้งนี้เพื่อรักษาจริยธรรมการวิจัยและปกป้องข้อมูลความลับทางธุรกิจ ผู้วิจัยกำหนดรหัสแทนชื่อโรงแรม โดยคัดเลือกโรงแรมเครือข่ายระดับนานาชาติที่มีลักษณะเชิงโครงสร้างแตกต่างกัน เพื่อสะท้อนความกว้างของ

บริบทและสนับสนุนการพิจารณาความอิ่มตัวของข้อมูล (Data Saturation) โดยโรงแรมแห่งที่ 1 เป็นโรงแรมระดับอัลตร้าลักชัวรี ตั้งอยู่ในย่านศูนย์กลางธุรกิจของกรุงเทพมหานคร มีจำนวนห้องพักประมาณ 150–160 ห้อง มุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายนักธุรกิจระดับสูงและนักท่องเที่ยวลักชัวรี โรงแรมแห่งที่ 2 เป็นรีสอร์ทหรูริมชายหาด ตั้งอยู่ในจังหวัดภูเก็ต มีจำนวนห้องพักและวิลลารวมประมาณ 200–250 ยูนิต เน้นกลุ่มตลาดการพักผ่อนและการท่องเที่ยวเชิงประสบการณ์ และโรงแรมแห่งที่ 3 เป็นโรงแรมลักชัวรีในเมือง ตั้งอยู่ในย่านท่องเที่ยวสำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนห้องพักประมาณ 250–300 ห้อง รองรับทั้งตลาดนักท่องเที่ยวและกลุ่มธุรกิจไมซ์

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด เพื่อสำรวจมุมมองและความคาดหวังของโรงแรมที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม เนื้อหาของคำถามครอบคลุมประเด็นสำคัญตามกรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ ความต้องการด้านทักษะเชิงเทคนิค (Hard skills) อาทิ ความรู้เฉพาะทางด้านงานโรงแรม การใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารภาษาอังกฤษ และทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) อาทิ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความกระตือรือร้น วินัย และความรับผิดชอบ โดยรูปแบบคำถามปลายเปิดนี้เปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็น และถ่ายทอดประสบการณ์ได้อย่างอิสระ ทำให้ผู้วิจัยสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก และบริบทที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม เพื่อประโยชน์ทางวิชาการโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ให้ข้อมูล มีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดำเนินการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการสังเคราะห์เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด จากนั้นนำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษา โดยนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง และจัดทำตารางวิเคราะห์ความสอดคล้อง (Table of specifications) เพื่อเชื่อมโยงวัตถุประสงค์สู่ประเด็นคำถามให้สมบูรณ์ สำหรับการประกันความน่าเชื่อถือ (Trustworthiness) ผู้วิจัยใช้เทคนิคการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ครอบคลุมด้านเวลา และสถานที่ที่เอื้อต่อการให้ข้อมูลอย่างอิสระ และด้านบุคคลโดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อรับประกันความถูกต้อง และความสม่ำเสมอของข้อมูลที่ได้รับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการอย่างเป็นระบบระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2568 ถึง 9 กรกฎาคม 2568 ผู้วิจัยส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักพร้อมแนบจดหมายขอความอนุเคราะห์และแบบสัมภาษณ์ล่วงหน้า โดยระบุรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย กระบวนการสัมภาษณ์ การรักษาความลับข้อมูล และการนัดหมายให้เหมาะสมกับความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึกดำเนินการในสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก โดยใช้เวลาประมาณ 45-60 นาทีต่อครั้ง หลังสัมภาษณ์เสร็จสิ้นข้อมูลจะถูกถอดเทป และจัดเรียงตามหัวข้อที่กำหนด จากนั้นส่งกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และเพิ่มเติมข้อมูลที่อาจตกหล่น เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสะท้อนความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลอย่างแท้จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเริ่มจากการถอดบทสัมภาษณ์และอ่านทบทวนเพื่อทำความเข้าใจบริบท จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการลงรหัสข้อมูล (Coding) และตรวจสอบความสอดคล้องของการให้รหัส (Inter-coder agreement) ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องแม่นยำ ก่อนแยกหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยใช้เทคนิคสามเส้า (Triangulation) ยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูล แล้วนำเสนอผลในรูปแบบความเรียง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า โรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยมีความคาดหวังต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาวิชาการโรงแรมอยู่ในระดับสูง โดยให้ความสำคัญกับความพร้อมในการปฏิบัติงานจริง และความสามารถในการเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ทันที ความคาดหวังดังกล่าวสะท้อนถึงความต้องการบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการให้บริการระดับสากลได้อย่างแม่นยำ มีทักษะการสื่อสารที่สอดคล้องกับบริบทงานบริการ และมีทัศนคติเชิงรุกต่อการทำงาน ทั้งนี้โรงแรมตระหนักว่าระบบทวิภาคีควรเป็นกลไกที่ช่วยให้นักศึกษามีทักษะพื้นฐานพร้อมต่อยอด เพื่อลดภาระการสอนงานใหม่จากศูนย์ และเอื้อต่อการปรับตัวในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเข้มงวดและพลวัตสูง

เมื่อพิจารณาถึงคุณสมบัติของนักศึกษาที่มีแนวโน้มประสบความสำเร็จในบริบทโรงแรมห้าดาว พบว่าประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความรับผิดชอบเชิงมืออาชีพ การเปิดรับการเรียนรู้ ความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ความอดทน และความมั่นคงทางอารมณ์ภายใต้แรงกดดัน ตลอดจนความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์เป็นมิติของความสำเร็จ 3 ด้าน ได้แก่ (1) มิติทักษะการให้บริการ ที่สะท้อนความเข้าใจในหลักการบริการที่เป็นเลิศ (Service excellence) และความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน (2) มิติบุคลิกภาพและทัศนคติ ที่เน้นความเป็นมืออาชีพ ความเชื่อมั่นในตนเอง วุฒิภาวะทางอารมณ์ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และ (3) มิติทักษะการสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมสมรรถนะภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ ความฉลาดทางวัฒนธรรม (Cultural intelligence) และความสามารถในการปรับรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับคู่สนทนา อันเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนประสิทธิภาพการทำงานตั้งแต่ระยะเริ่มต้นและส่งเสริมศักยภาพการเติบโตในระยะยาว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สะท้อนว่าโรงแรมระดับห้าดาวมิได้ประเมินศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานในระบบทวิภาคีแบบแยกเป็นรายทักษะ หากแต่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะแบบองค์รวม (Holistic Skills) ซึ่งเป็นการบูรณาการระหว่างทักษะเชิงเทคนิค (Hard skills) และทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft Skills) ที่เชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออกในบริบทการปฏิบัติงานจริง โดยทักษะเชิงเทคนิคถูกมองเป็นฐานรากเพื่อให้การบริการถูกต้องและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ครอบคลุมความรู้ความเข้าใจโครงสร้างงานและกระบวนงานในแผนกต่างๆ การปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) การใช้ระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เช่น ระบบจัดการโรงแรมและระบบขายหน้าร้าน (POS)

ตลอดจนสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการสื่อสารกับแขกต่างชาติ นอกจากนี้ โรงแรมยังคาดหวังทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเฉพาะความสามารถในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมและการรู้ขอบเขตการแก้ไขปัญหาและการรายงานตามลำดับชั้น ทั้งนี้ ประสบการณ์ที่ผ่านมาในมุมมองผู้ให้ข้อมูลหลักยังสะท้อนจุดอ่อนที่พบได้บ่อยในนักศึกษาฝึกงานระยะเริ่มต้น ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการตัดสินใจ การอ่านสถานการณ์และความละเอียดรอบคอบที่ยังไม่มั่นคง ความอดทนต่อแรงกดดัน รวมถึงทักษะเฉพาะงานบางด้าน เช่น การขายเพิ่ม (Upselling) ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝนต่อเนื่องในสถานการณ์จริง

ขณะเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ชี้ว่าโรงแรมระดับห้าดาวให้น้ำหนักต่อทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคมเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นสมรรถนะที่ต้องใช้เวลาในการบ่มเพาะและมีอิทธิพลต่อคุณภาพประสบการณ์บริการโดยตรง ทักษะที่คาดหวังเด่นชัด ได้แก่ การสื่อสารเชิงวิชาชีพที่เหมาะสมกับงานบริการ (การฟัง การสังเกตภาษากาย การเลือกจังหวะและถ้อยคำ และการคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและการประสานงานข้ามแผนก ความกระตือรือร้นและทัศนคติเชิงบวกในการเรียนรู้และปรับตัว ตลอดจนวินัย ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และความอดทน ซึ่งสะท้อนความเป็นมืออาชีพตามมาตรฐานโรงแรมระดับสากล โดยโรงแรมประเมินสมรรถนะด้านพฤติกรรมเหล่านี้จากการสังเกตพฤติกรรมจริงระหว่างการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูง การรับข้อมูลสะท้อนกลับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความคิดเห็นจากแขกผู้ใช้บริการ (เช่น คำชมหรือข้อร้องเรียน) และในบางกรณีใช้การประเมินแบบรอบด้าน (เช่น 360-degree feedback) เพื่อให้เห็นความสามารถในการทำงานภายใต้แรงกดดัน การสื่อสาร การแก้ปัญหา และการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเป็นรูปธรรม อันนำไปสู่การคัดเลือกนักศึกษาที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและมีศักยภาพเติบโตในสายอาชีพได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่าโรงแรมระดับห้าดาวใช้เกณฑ์และปัจจัยสำคัญ 4 ประการในการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ได้แก่ (1) คุณสมบัติพื้นฐานและความรู้ในสาขาวิชาชีพโรงแรม โดยพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตร การฝึกปฏิบัติ และทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการให้บริการ ซึ่งผู้สมัครที่มีพื้นฐานสายโรงแรม/บริการมักได้รับการพิจารณาก่อน เนื่องจากสามารถพัฒนาได้เร็วและปรับตัวเข้ากับมาตรฐานงานจริงได้ดี (2) ผลการสัมภาษณ์และการประเมินเบื้องต้น เพื่อประเมินทัศนคติ ความตั้งใจจริง ความกระตือรือร้น บุคลิกภาพ และทักษะการสื่อสาร โดยนิยมใช้คำถามเชิงสถานการณ์ร่วมกับการสังเกตพฤติกรรมเพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรและความพร้อมในการเรียนรู้ (3) ความพร้อมและจำนวนตำแหน่งฝึกงานในช่วงเวลานั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการกำลังคนของแต่ละแผนกและปริมาณงาน เพื่อให้การดูแล การสอนงาน และการควบคุมคุณภาพการฝึกอบรมเป็นไปตามมาตรฐาน (4) ความร่วมมือหรือข้อตกลงกับสถานศึกษา ซึ่งช่วยกำหนดมาตรฐานการฝึกงาน บทบาทความรับผิดชอบ และแนวทางการติดตามดูแลนักศึกษาให้เป็นระบบและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ในส่วนการตัดสินใจจ้างงานนักศึกษาฝึกงานเป็นพนักงานประจำหลังสิ้นสุดการฝึกงาน พบว่าโรงแรมพิจารณาองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) ผลการปฏิบัติงานระหว่างฝึกงาน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามมาตรฐาน ความตรงต่อเวลา ความละเอียดรอบคอบ

ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง (2) บุคลิกภาพและทัศนคติที่เหมาะสมกับองค์กร อาทิ ความเป็นมิตร ความเป็นมืออาชีพ ความมั่นใจ การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และใจรักงานบริการ (3) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งสะท้อนผ่านทักษะการประสานงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และความร่วมมือในทีม (4) ศักยภาพในการพัฒนาและเติบโตในสายงาน โดยโรงแรมมุ่งพิจารณาความตั้งใจ ความพร้อมเรียนรู้ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองเพื่อรองรับการเติบโตระยะยาวขององค์กร ทั้งนี้โรงแรมระดับห้าดาวส่วนใหญ่มีระบบติดตามผลและประเมินความสำเร็จของผู้ที่ได้รับการจ้างงานต่ออย่างเป็นรูปธรรม โดยประเมินทั้งด้านทักษะการปฏิบัติงาน ทัศนคติ ความรับผิดชอบ การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร และศักยภาพการเติบโตในสายอาชีพ

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยที่มีต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงาน ระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม พบว่าโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยมีความคาดหวังต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคีระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรมในระดับสูง โดยมุ่งเน้นความพร้อมในการปฏิบัติงานจริง (Job Readiness) และความเป็นมืออาชีพตั้งแต่ระยะแรกของการปฏิบัติงาน ความคาดหวังดังกล่าวสะท้อนผ่านมิติสำคัญที่โรงแรมใช้พิจารณาความเหมาะสมของผู้ฝึกงาน ได้แก่ (1) ทัศนคติเปิดรับการเรียนรู้และความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ (2) ความยืดหยุ่นและการปรับตัวต่อมาตรฐานบริการระดับสากลและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีพลวัต (3) ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ และ (4) ความละเอียดรอบคอบและการใส่ใจรายละเอียดซึ่งเป็นหัวใจของการสร้างประสบการณ์บริการระดับสูง ทั้งนี้โรงแรมมองการฝึกงานเป็นกระบวนการประเมินและคัดกรองกำลังคนในอนาคต จึงให้คุณค่ากับผู้ที่ปรับตัวได้รวดเร็ว สะท้อนค่านิยมองค์กรได้ชัดเจน และรักษามาตรฐานการให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ เมื่อพิจารณาคุณลักษณะของนักศึกษาที่มีแนวโน้มประสบความสำเร็จในบริบทโรงแรมระดับห้าดาว พบว่ามีองค์ประกอบเด่น ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อภาระงานในระดับสูง ทัศนคติเชิงบวกต่อความท้าทาย ความสามารถในการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ได้รวดเร็ว ความมั่นใจและการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม ทักษะการทำงานร่วมกันข้ามระดับและข้ามแผนกโดยยึดเป้าหมายองค์กรเป็นฐาน ตลอดจนบุคลิกภาพและการนำเสนอตนเองอย่างมืออาชีพซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กรในสายตาผู้รับบริการ นักศึกษาที่สื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้ดี มีความสม่ำเสมอในมาตรฐานรายละเอียดงาน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องจึงมีโอกาสได้รับการยอมรับสูงและมีแนวโน้มได้รับการพิจารณาจ้างงานต่อในระยะถัดไป

สำหรับข้อจำกัดของการวิจัย ควรพิจารณาว่า (1) ผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวน 9 คนจาก 3 โรงแรมระดับห้าดาว จึงสะท้อนมุมมองเชิงลึกในขอบเขตที่จำกัดและไม่อาจเป็นตัวแทนของอุตสาหกรรมทั้งหมด (2) การเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเวลาค่อนข้างสั้นประมาณ 2 เดือน ซึ่งอาจสะท้อนบริบทเฉพาะช่วงเวลา เช่น ภาระ

งานตามฤดูกาลหรือสภาวะเศรษฐกิจ ณ ขณะนั้น (3) แหล่งข้อมูลมาจากกลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการเป็นหลัก จึงอาจเน้นมุมมองฝ่ายบริหาร มากกว่ามุมมองพนักงานปฏิบัติการหรือผู้รับบริการ และ (4) ข้อค้นพบมีขอบเขตการโอนย้าย (transferability) ไปยังบริบทอื่นอย่างจำกัด เช่น โรงแรมระดับดาวที่ต่างกัน หรือภูมิภาคที่มีมาตรฐานและวัฒนธรรมการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้การนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้จึงควรพิจารณาความสอดคล้องของบริบทเป็นสำคัญ

2. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังด้านทักษะแบบองค์รวม (Holistic skills) ที่โรงแรมระดับห้าดาวกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับการรับนักศึกษาฝึกงานในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม พบว่าโรงแรมระดับห้าดาวกำหนดมาตรฐานผู้ฝึกงานบนฐานทักษะแบบองค์รวม (Holistic skills) ที่บูรณาการทักษะเชิงเทคนิค (Hard skills) และทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) ให้สัมพันธ์กันในบริบทการบริการระดับพรีเมียม โดยในมิติทักษะเชิงเทคนิค โรงแรมคาดหวังให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจงานโรงแรมอย่างเป็นระบบ สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอนมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) และมีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีงานโรงแรม โดยเฉพาะระบบจัดการทรัพย์สินโรงแรม (Property Management System: PMS) รวมทั้งทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการบริการ และภาษาที่สามตามลักษณะกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ตลอดจนมีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเป็นระบบภายในขอบเขตหน้าที่ และรายงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

ขณะเดียวกัน โรงแรมให้น้ำหนักต่อทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคมเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นทักษะที่มีความเชื่อมโยงโดยตรงกับคุณภาพประสบการณ์ของผู้รับบริการ และต้องใช้เวลาในการบ่มเพาะทักษะที่คาดหวังเด่นชัด ได้แก่ (1) การสื่อสารอย่างสุภาพ ชัดเจน และเป็นมืออาชีพ โดยครอบคลุมการฟังเชิงลึก การสังเกตภาษากาย และความไวต่อความแตกต่างทางวัฒนธรรม (2) จิตบริการและความรับผิดชอบต่อบทบาทหน้าที่ (3) การทำงานเป็นทีมและการประสานงานข้ามแผนก และ (4) วินัย ความอดทน และกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth mindset) ที่สะท้อนความพร้อมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและปรับปรุงตนเองจากคำแนะนำ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยสะท้อนจุดอ่อนที่พบได้ในระยะเริ่มต้นของผู้ฝึกงานบางราย ได้แก่ ความไม่มั่นใจในการใช้ภาษา การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างไม่เป็นระบบ และความไม่คล่องแคล่วต่อเทคโนโลยี/ระบบงานโรงแรมบางประเภท โดยเฉพาะการใช้งาน PMS ตลอดจนความเข้าใจมาตรฐานบริการระดับสากลที่ยังไม่มั่นคง ซึ่งชี้ให้เห็นความจำเป็นที่สถานศึกษาควรเร่งพัฒนาทักษะด้านภาษาและเทคโนโลยีควบคู่กับการฝึกปฏิบัติผ่านสถานการณ์จำลอง เพื่อยกระดับความพร้อมก่อนเข้าสู่การฝึกงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานของโรงแรมระดับห้าดาว

3. สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม และการพิจารณาจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษา พบว่าการตัดสินใจของโรงแรมระดับห้าดาวมีลักษณะเป็นกระบวนการคัดกรองหลายขั้น (Multi-stage screening) ที่ให้น้ำหนักต่อทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) มากกว่าทักษะเชิงเทคนิค (Hard skills) เนื่องจากทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) สะท้อนทัศนคติ

นิสัยการทำงาน และความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร ซึ่งต้องอาศัยเวลา และความต่อเนื่องในการพัฒนา ขณะที่ทักษะเชิงเทคนิคสามารถฝึกเสริมได้ในระยะเวลาไม่นานเมื่อได้รับการกำกับดูแลที่เหมาะสม

ในขั้นก่อนรับฝึกงาน ปัจจัยสำคัญประกอบด้วย (1) ผลการสัมภาษณ์เชิงสถานการณ์ (Situational interview) หรือการประเมินที่มุ่งตรวจสอบการตัดสินใจและพฤติกรรมในสถานการณ์บริการจริง (2) คุณสมบัติพื้นฐานและสาขาวิชาที่สอดคล้องกับงานบริการโรงแรม (3) บุคลิกภาพและความเหมาะสมกับภาพลักษณ์และมาตรฐานของโรงแรม และ (4) ความร่วมมือกับสถาบันต้นสังกัด เช่น ความต่อเนื่องในการประสานงานและความชัดเจนของระบบติดตามผู้ฝึกงาน รวมถึงความพร้อมและจำนวนตำแหน่งฝึกงานตามความต้องการกำลังคนของโรงแรมในช่วงเวลานั้น ในขั้นระหว่างและหลังฝึกงาน ปัจจัยชี้ขาดต่อการพิจารณาจ้างงานต่อเนื่อง คือผลการปฏิบัติงานระหว่างฝึกงานที่สะท้อนความสม่ำเสมอในการทำงานตามมาตรฐาน (เช่น การทำงานตาม SOP) คุณภาพการให้บริการในสถานการณ์จริง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และความสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Person–organization fit) ตลอดจนศักยภาพในการเติบโต (Growth potential) ที่สะท้อนความคล่องตัวในการเรียนรู้ การเปิดรับคำแนะนำ และความพยายามในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยจึงชี้ว่าสถานศึกษาควรยกระดับความพร้อมก่อนฝึกงานโดยเน้น (1) ภาษาอังกฤษและภาษาที่สามเพื่อการสื่อสารในงานบริการ (2) ทักษะเทคโนโลยีงานโรงแรม โดยเฉพาะการใช้งานระบบ PMS และระบบงานบริการที่เกี่ยวข้อง และ (3) การบ่มเพาะ Soft Skills เช่น วินัย ความรับผิดชอบ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และกรอบความคิดแบบเติบโต ผ่านการฝึกสถานการณ์จำลองและการสะท้อนผลการปฏิบัติอย่างเป็นระบบควบคู่กับการพัฒนาความร่วมมือกับสถานประกอบการในการติดตามและประเมินผลผู้ฝึกงานอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

1. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของโรงแรมระดับห้าดาวในประเทศไทยที่มีต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม ได้ชี้ว่าความคาดหวังของโรงแรมระดับห้าดาวต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานได้พัฒนาไปสู่การให้ความสำคัญกับสมรรถนะเชิงองค์รวมมากกว่าการมองเพียงทักษะการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน โดยสถานประกอบการต้องการบุคลากรที่บูรณาการความรู้เชิงทฤษฎี ทักษะเชิงปฏิบัติ และคุณลักษณะส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบริการระดับพรีเมียมและการแข่งขันในตลาดท่องเที่ยวระหว่างประเทศ แนวโน้มดังกล่าวสอดคล้องกับงานของกฤติยา ทองคำ (2564) ที่พบว่าการรับรู้คุณค่า (Perceived Value) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 3–5 ดาว แสดงให้เห็นว่าโรงแรมจำเป็นต้องพึ่งพาบุคลากรที่สามารถสร้างประสบการณ์บริการที่มีคุณค่าอย่างต่อเนื่อง ในมิติของทักษะเชิงเทคนิค (Hard Skills) โรงแรมคาดหวังสมรรถนะหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้และการปฏิบัติงานตามมาตรฐานปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure: SOP) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความสม่ำเสมอของคุณภาพบริการและสะท้อนหลักการ Total Quality Management (2) ความชำนาญด้านเทคโนโลยีโรงแรมและระบบดิจิทัล เช่น ระบบ PMS และบริการไร้สัมผัส

ที่เร่งตัวหลังวิกฤตโควิด-19 เพื่อเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานและประสบการณ์ลูกค้า (นุชรา พุกากะมาน และคณะ, 2565) (3) ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาที่สามเพื่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับชลธี เสมอเชื้อ และคณะ (2562) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังต้องการให้มีจุดให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยวที่สามารถสื่อสารเป็นภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษได้ สะท้อนว่าการสื่อสารด้วยภาษาของผู้ใช้บริการถูกมองว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสบการณ์บริการ และ (4) ทักษะการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า โดยเฉพาะในสถานการณ์คาดไม่ถึง งานของศุภรัตน์ แจ่มแจ้ง และคณะ (2564) พบว่าการใช้สถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้เรียนมีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาและความมั่นใจในการปฏิบัติการพยาบาลสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการฝึกผ่านสถานการณ์จำลองมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจในสถานการณ์จริง และสอดคล้องกับวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Kolb (1984) ที่เน้นการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติและการสะท้อนผลควบคู่กับ Hard skills โรงแรมระดับห้าดาวให้ความสำคัญกับทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) ในระดับเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะทัศนคติที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ใจรักงานบริการ มนุษยสัมพันธ์ และบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสุรีรัตน์ เยี่ยมตระกูล (2561) พบว่าเป็นเกณฑ์สำคัญในการคัดเลือกนักศึกษาฝึกงาน และสอดคล้องกับกรอบคุณภาพการบริการ SERVQUAL ในมิติ Reliability และ Empathy ที่เน้นความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่ต่อลูกค้า นอกจากนี้ วีระพงษ์ อาตมา (2564) ชี้ว่าการจัดการอารมณ์และทักษะการสื่อสารเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งสอดรับกับกรอบความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) ที่มองว่าความสามารถในการตระหนักรู้และควบคุมอารมณ์ตนเองและผู้อื่นเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังยืนยันบทบาทของระบบทวิภาคีในฐานะกลไกการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) ที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสถานการณ์จริงในสถานประกอบการผ่านการปฏิบัติงาน การสะท้อนผล และการนำบทเรียนไปประยุกต์ใช้ในบริบทใหม่ ทำให้ลดช่องว่างระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

ในมิติของศักยภาพระยะยาว โรงแรมระดับห้าดาวให้ความสำคัญกับศักยภาพในการเติบโต (Growth potential) ของนักศึกษาฝึกงาน โดยมิได้ยึดติดเฉพาะระดับคุณวุฒิการศึกษา หากแต่พิจารณาจากความคล่องตัวในการเรียนรู้ (Learning agility) และกรอบความคิดแบบเติบโต (Growth mindset) ซึ่งรชา เหลืองบริสุทธิ์ (2560) พบว่าผู้สำเร็จการศึกษาระดับ ปวส. ที่แสดงสมรรถนะดังกล่าวได้รับการลงทุนพัฒนาและเลื่อนตำแหน่งในสายอาชีพโรงแรม ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Dweck (2006) ที่มองว่าบุคคลที่เชื่อว่าสามารถพัฒนาความสามารถของตนผ่านความพยายามและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะมีแนวโน้มเติบโตในวิชาชีพได้ดีกว่า ผลการวิจัยสะท้อนว่าความคาดหวังของโรงแรมระดับห้าดาวต่อศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคีระดับ ปวส. มีลักษณะซับซ้อนและครอบคลุม 4 มิติหลัก ได้แก่ ทักษะเชิงเทคนิคที่ทันสมัย ทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม ประสบการณ์จากการเรียนรู้ในสถานประกอบการ และทัศนคติในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เมื่อนักศึกษาพัฒนาสมรรถนะเชิงองค์รวมครบถ้วน โรงแรมสามารถบรรจุเข้าทำงานได้ทันที ลดต้นทุนการปรับพื้นฐาน และต่อยอดให้เป็น

ทรัพยากรมนุษย์คุณภาพเพื่อเสริมความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบริการระดับหรู ในระยะยาว

2. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังด้านทักษะ แบบองค์รวม (Holistic Skills) ที่โรงแรมระดับห้าดาวกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับการรับนักศึกษาฝึกงาน ในระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม ชี้ให้เห็นว่าโรงแรมระดับห้าดาวมิได้มองศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานผ่านทักษะใดทักษะหนึ่งโดยลำพัง แต่ใช้กรอบทักษะแบบองค์รวมที่ บูรณาการทักษะเชิงเทคนิค (Hard Skills) เข้ากับทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) เพื่อรองรับการบริการระดับพรีเมียมในบริบทที่ซับซ้อนของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโลก โดยในมิติ Hard skills โรงแรมกำหนดมาตรฐานหลัก 4 ด้าน คือ (1) ความรู้และการปฏิบัติงานตาม Standard Operating Procedure (SOP) และมาตรฐานสากลในงานส่วนหน้าและงานแม่บ้าน ซึ่งเป็นหัวใจของมิติ Reliability และ Assurance ตามกรอบ SERVQUAL และสอดคล้องกับแนวคิด Total Quality Management ที่เน้นกระบวน การมาตรฐานเป็นฐานของความเชื่อมั่นลูกค้า (2) ความชำนาญด้านเทคโนโลยีโรงแรมยุคดิจิทัล เช่น ระบบ PMS, POS และบริการไร้สัมผัส ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งนุชรา พุกากะมาน และคณะ (2565) ชี้ให้เห็นว่าเป็นสมรรถนะจำเป็นในบริบท Smart Hotel และสอดคล้องกับทฤษฎีทุนมนุษย์ของ Becker (1993) ที่มองว่าการลงทุนในทักษะที่รองรับเทคโนโลยีช่วยเพิ่มผลิตภาพแรงงาน (3) ทักษะภาษาอังกฤษและภาษาที่สามเพื่อการบริการในบริบทพหุวัฒนธรรม โดยชลธี เสมอเชื้อ และคณะ (2562) พบว่า การใช้ภาษาจีนกลางในจุดสัมผัสบริการช่วยยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจีนอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Communicative competence และมิติ Empathy ของ SERVQUAL และ (4) ทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์จริง โดยงานของศุภรัตน์ แจ่มแจ้ง และคณะ (2564) แสดงให้เห็นว่าการใช้สถานการณ์จำลอง (Scenario-based simulation) ช่วยเพิ่มความมั่นใจและสมรรถนะการตัดสินใจเชิงปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ อันสอดคล้องกับวงจร Experiential learning ของ Kolb (1984) ที่เชื่อมโยงความรู้ทฤษฎีกับการตัดสินใจหน้างานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในมิติ Soft Skills พบว่าสถานประกอบการระดับห้าดาวยกระดับทักษะเชิงพฤติกรรมขึ้นเป็นแกนยุทธศาสตร์ของมาตรฐานบุคลากร ไม่แพ้ทักษะเชิงเทคนิค โดยให้ความสำคัญกับ 4 แกนหลัก ได้แก่ การสื่อสารอย่างมืออาชีพ การทำงานเป็นทีม ความฉลาดทางอารมณ์และใจรักบริการ และความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง งานวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล (2566a) ชี้ว่าทักษะเชิงพฤติกรรมเหล่านี้มีส่วนสำคัญต่อการยกระดับประสบการณ์ลูกค้าและความแตกต่างของบริการระดับพรีเมียม สอดคล้องกับสุรีรัตน์ เยี่ยมตระกูล (2561) ที่พบว่าโรงแรมห้าดาวจัดลำดับคุณธรรมจริยธรรม มนุษยสัมพันธ์ และความรับผิดชอบไว้ในกลุ่มคุณลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุดของนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งสัมพันธ์โดยตรงกับมิติ Responsiveness และ Empathy ของ SERVQUAL ด้านการทำงานเป็นทีมและการประสานงานข้ามแผนก งานของปรัชญาพร ทองประสิทธิ์ และคณะ (2563) เสนอให้สถาบันการศึกษาใช้ Problem-based learning และกิจกรรมกลุ่มเพื่อบ่มเพาะสมรรถนะดังกล่าว ขณะที่วีระพงษ์ อาตมา (2564) ยืนยันเชิงสถิติว่าการจัดการอารมณ์และทักษะการสื่อสารมีผลกระทบสูงสุดต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานโรงแรม

ซึ่งสอดคล้องกับกรอบ Emotional intelligence และแนวคิด Growth mindset ของ Dweck (2006) ที่มองว่าบุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางความคิดและพร้อมเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีศักยภาพในการเติบโตในวิชาชีพสูงกว่า

เมื่อเชื่อมโยงผลการวิจัยครั้งนี้กับการวิเคราะห์หลักสูตร ปวส. สาขาการโรงแรมฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563 ของอาภรณ์ ใจเที่ยง (2564) ที่เน้นสมรรถนะตรงตามงานจริงเป็นแกนกลาง จะเห็นได้ว่าการออกแบบหลักสูตรและการฝึกประสบการณ์วิชาชีพในระบบทวิภาคีจำเป็นต้องบูรณาการทักษะเชิงเทคนิคทั้ง 4 ด้านเข้ากับทักษะเชิงพฤติกรรมทั้ง 4 มิติอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้เรียนมี Holistic skills ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่โรงแรมระดับห้าดาวใช้เป็นเกณฑ์รับนักศึกษาฝึกงาน ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่าทักษะแบบองค์รวมไม่ได้เป็นเพียงข้อพึงประสงค์แต่เป็นมาตรฐานเชิงยุทธศาสตร์ที่ช่วยให้สถานประกอบการสามารถบรรจุนักศึกษาระบบทวิภาคีเข้าทำงานได้ทันที ลดต้นทุนการฝึกอบรมเบื้องต้น และต่อยอดเป็นกำลังคนคุณภาพของอุตสาหกรรมบริการระดับหรูในระยะยาว

3. อภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจรับนักศึกษาฝึกงานระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการโรงแรม และการจ้างงานผู้สำเร็จการศึกษา ชี้ให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจของโรงแรมระดับห้าดาวในการรับนักศึกษาฝึกงานและการคัดเลือกเข้าทำงานถาวร มิได้พิจารณาจากปัจจัยด้านคุณสมบัติพื้นฐานเพียงมิติเดียว แต่เป็นกระบวนการหลายชั้นที่ผสานปัจจัยเชิงระบบและเชิงสมรรถนะเข้าด้วยกันอย่างเป็นลำดับ ขั้นตอนแรกโรงแรมประเมินความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับงาน (Person–job fit) โดยพิจารณาวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการโรงแรม ผลสัมฤทธิ์ในรายวิชาด้านบริการ และหลักฐานชั่วโมงฝึกปฏิบัติที่สถาบันการศึกษารับรอง ซึ่งสอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมเชิงระบบของผู้เรียนก่อนเข้าสู่การฝึกงานมีส่วนช่วยลดภาระการปฐมนิเทศของสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญ โดยดุษฎี ชลปรีชา และภรณ์ทิพย์ สุภาภรณ์ (2567) พบว่าระบบจัดการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ชัดเจนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างสถานศึกษาและสถานประกอบการและลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน ขณะที่บทความด้านการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ของ HREX.asia (2019) ชี้ว่าการวางแผนดูแลพนักงานใหม่อย่างเป็นระบบช่วยให้ปรับตัวได้เร็ว ลดการลาออก และลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Social Exchange Theory ที่มองว่าองค์กรที่ได้รับประโยชน์จากความร่วมมือในระยะยาวย่อมมีแรงจูงใจลงทุนพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนภูมิ อติเวทิน และชาญชัย จิตรเหล่าอาพร (2566) ยังชี้ว่ารายการทักษะที่นายจ้างคาดหวังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนฝึกงาน เพื่อให้คุณสมบัติผู้เรียนสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับรายงานของมหาวิทยาลัยมหิดล (2566b) และผลการศึกษาในบริบทโรงแรมกรุงเทพฯ ที่พบว่าความสอดคล้องด้านวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความพึงพอใจงาน และลดเจตนาลาออกของพนักงาน

ในระบบอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี กำหนดช่วงฝึกงานประมาณ 12 เดือน โรงแรมจะติดตามผลการปฏิบัติงานของนักศึกษาผ่านตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators: KPIs) อย่างเป็นระบบ โดยพิจารณาอย่างน้อย 4 ด้าน ได้แก่ ความแม่นยำในการปฏิบัติตาม SOP คะแนนความพึงพอใจของแขก

ที่ระบุชื่อพนักงาน ดัชนีการทำงานร่วมกันแบบ 360 องศา และความคล่องตัวในการเรียนรู้ (Learning agility) เพื่อใช้จัดกลุ่มศักยภาพบุคลากรในสายพัฒนา (Talent pipeline) สำหรับการบรรจุงานถาวร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับดุษฎี ชลปรีชา และภรณ์ทิพย์ สุภาภรณ์ (2567) ศึกษาการบริหารงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยวิธี Benchmarking พบว่าการกำหนดขั้นตอนและคู่มือการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์ที่ชัดเจน ตั้งแต่การจัดหาสถานที่ฝึก การออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ จนถึงการปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ ช่วยให้กระบวนการดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาด และใช้ทรัพยากรบุคลากรได้อย่างคุ้มค่า ขณะเดียวกัน แนวปฏิบัติด้านการบริหารคนขององค์กรขนาดใหญ่ เช่น SCG ที่ใช้ระบบตัวชี้วัดผลงานและการประเมินแบบ 360 องศาในการคัดกรองและพัฒนาบุคลากร สะท้อนบทบาทของข้อมูลผลการปฏิบัติงานจริงในการตัดสินใจด้านทรัพยากรมนุษย์ (SCG Sustainability, n.d.) ควบคู่กันนั้น ปัจจัยเชิงโครงสร้างอย่างบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MoU) ด้านการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอาชีพที่หน่วยงานภาครัฐและสถานประกอบการใช้เป็นกรอบในการแบ่งปันทรัพยากรและพัฒนากำลังคนร่วมกัน เมื่อสถานประกอบการได้รับประโยชน์จากความร่วมมือในระยะยาว ย่อมมีแรงจูงใจที่จะเปิดโอกาสฝึกงานและลงทุนพัฒนานักศึกษาให้เติบโตเป็นกำลังคนหลักขององค์กร สอดคล้องกับแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2565)

ในมิติสุดท้าย ปัจจัยด้านภาวะตลาดแรงงานและพลวัตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น ความผันผวนของอุปสงค์ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวสูง (High season) และการจัดงานระดับชาติหรือระดับนานาชาติ (Mega event) มีผลโดยตรงต่อกลยุทธ์การใช้กำลังคนของโรงแรมระดับห้าดาว หลายแห่งเลือกใช้นักศึกษาระบบ ทวิภาคีเป็นกำลังแรงงานสำรอง แทนการพึ่งพาแรงงานชั่วคราวราคาแพง ช่วยให้สามารถรักษามาตรฐานบริการและวัฒนธรรมองค์กรได้ต่อเนื่อง งานของรชา เหลืองบริสุทธิ์ (2560) ระบุว่านักศึกษาที่แสดงออกถึงแนวคิดการเติบโต (Growth mindset) และ Learning agility ได้รับการจ้างงานเร็วกว่ากลุ่มเพื่อนร่วมรุ่นอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทุนมนุษย์ของ Becker (1993) ที่อธิบายว่าการลงทุนในบุคลากรที่ พร้อมใช้และพร้อมพัฒนาจะสร้างผลตอบแทนด้านผลิตภาพในระยะยาวสูงกว่าการจ้างแรงงานชั่วคราวเพียงเพื่อตอบโจทย์ระยะสั้น โดยสรุปการบูรณาการปัจจัยพื้นฐานด้านคุณสมบัติการศึกษา ปัจจัยเชิงสมรรถนะจากตัวชี้วัดผลงานระหว่างฝึกงาน และปัจจัยโครงสร้างจากความร่วมมือและภาวะตลาดแรงงาน ทำให้ระบบการศึกษาทวิภาคีสามารถตอบสนองความต้องการด้านทุนมนุษย์คุณภาพของธุรกิจโรงแรมระดับหรูได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ด้านคุณสมบัติพื้นฐาน โรงแรมระดับห้าดาวควรร่วมกับสถาบันการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงกำหนดตารางคุณสมบัติที่สอดคล้องกับลักษณะงานจริง โดยระบุเกณฑ์ผลการเรียนขั้นต่ำในวิชาบริหารงานบริการที่คะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.75 รวมทั้งชั่วโมงฝึกปฏิบัติภาคสนามไม่น้อยกว่า

400 ชั่วโมง สถาบันการศึกษาควรจัดทำใบรับรองสมรรถนะแยกจากใบแสดงผลการเรียน ซึ่งระบุรายการขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐานที่นักศึกษาสอบผ่านตามเกณฑ์ของโรงแรมระดับห้าดาว

2. ด้านกระบวนการคัดเลือก โรงแรมระดับห้าดาวควรพัฒนาคลังคำถามสถานการณ์มาตรฐานซึ่งครอบคลุมเหตุการณ์จริงจำนวน 20 ถึง 25 สถานการณ์ของแต่ละแผนกงาน การใช้แนวทางการสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม และสถานการณ์ชุดเดียวกันจะลดอคติของผู้สัมภาษณ์ และย่นระยะเวลาในการตัดสินใจรับผู้ฝึกงานอย่างมีนัยสำคัญ ภาครัฐควรสนับสนุนการสร้างระบบประเมินออนไลน์ส่วนกลางที่เปิดให้โรงแรมระดับห้าดาว และสถาบันการศึกษาใช้งานร่วมกันในการนัดหมาย และบันทึกผลการสัมภาษณ์แบบเรียลไทม์

3. ด้านผลการปฏิบัติงานและผลงาน โรงแรมระดับห้าดาวควรจัดทำระบบควบคุม และติดตามสมรรถนะที่สรุปคะแนนความแม่นยำในการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน คะแนนความพึงพอใจของผู้เข้าพักดัชนีการทำงานเป็นทีม และคะแนนความสามารถในการเรียนรู้แบบรายวัน สถาบันการศึกษาควรเชื่อมต่อข้อมูลดังกล่าวเพื่อจัดกิจกรรมเสริมทักษะระหว่างช่วงการเรียนในสถาบัน

4. ด้านความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและโรงแรมระดับห้าดาว ควรจัดตั้งคณะกรรมการหลักสูตรร่วมกันอย่างน้อยปีละสองครั้ง เพื่อปรับปรุงเทคโนโลยีการบริการใหม่ให้เข้าสู่รายวิชาต่างๆ สถาบันการศึกษาควรเชิญผู้บริหารโรงแรมระดับห้าดาว เป็นอาจารย์พิเศษในวิชาแนวโน้มและนวัตกรรมในอุตสาหกรรมโรงแรม และเปิดเวทีให้ผู้เรียนเสนอโครงการสำเร็จการศึกษา ที่สามารถต่อยอดเป็นนวัตกรรมการบริการในทางปฏิบัติ

5. ด้านศักยภาพการเติบโตและเส้นทางอาชีพ โรงแรมระดับห้าดาวควรออกแบบโปรแกรมการพัฒนาแบบเร่งรัดให้ผู้ฝึกงานที่ทำคะแนนตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานสูงสุด ร้อยละ 25 ได้เข้ารับการฝึกอบรมภาวะผู้นำกับพี่เลี้ยงระดับหัวหน้างาน ควบคู่กับการหมุนเวียนงานเป็นระยะเวลา 90 วัน ข้ามแผนก เพื่อขยายมุมมองด้านการดำเนินธุรกิจ ภาครัฐและสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาควรจัดสรรทุนการศึกษาระยะสั้นสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสายบริการ เพื่อเข้าอบรมด้านการจัดการรายได้หรือการตลาดดิจิทัลเสริมศักยภาพรองรับตำแหน่งระดับกลางภายในระยะเวลา 3 ถึง 5 ปีข้างหน้า

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ขยายขอบเขตการศึกษาสู่การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสำรวจมุมมองของผู้จัดการแผนกและพี่เลี้ยงในโรงแรมระดับห้าดาวหลายภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสถิติ ระหว่างระดับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน ระหว่างการฝึกงาน กับอัตราการได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ ซึ่งจะช่วยยืนยันหรือลดช่องว่างของตัวแปรผลงานระหว่างการฝึกงาน ที่งานวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจจ้างงาน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบหลักสูตรระบบทวิภาคี ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงของสถาบันการศึกษาอาชีวศึกษาในจังหวัดท่องเที่ยวหลัก เช่น กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต และเชียงใหม่ กับสถาบันในพื้นที่รอง เพื่อวิเคราะห์ว่าความแตกต่างด้านโครงสร้างการเรียนรู้ภาคปฏิบัติส่งผลต่อสมรรถนะทักษะเชิงเทคนิค (Hard skills) และทักษะเชิงพฤติกรรมและอารมณ์สังคม (Soft skills) ของนักศึกษาอย่างไร

3. ควรมีการวิจัยเชิงทดลองเพื่อศึกษาว่าการเสริมหลักสูตรด้วยโมดูลออนไลน์ ด้านระบบจัดการทรัพย์สินโรงแรมหรือการวิเคราะห์รายได้มีผลต่อระดับความสามารถในการเรียนรู้ของนักศึกษา และความพึงพอใจของนายจ้างหรือไม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของโรงแรมระดับห้าดาวที่ต้องการบุคลากรที่พร้อมใช้เทคโนโลยี

4. ควรดำเนินการศึกษาระยะยาวติดตามเส้นทางอาชีพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงระบบทวิภาคีอย่างน้อยสามถึงห้าปี เพื่อประเมินผลลัพธ์ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ระดับรายได้ และอัตราการคงอยู่ในอุตสาหกรรม ตลอดจนเปรียบเทียบกับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรสายสามัญ วิธีการนี้จะช่วยยืนยันประสิทธิผลเชิงเศรษฐศาสตร์การศึกษา และสนับสนุนการตัดสินใจของผู้กำหนดนโยบายและโรงแรมระดับห้าดาวในการลงทุนพัฒนาระบบทวิภาคีต่อไป

รายการอ้างอิง

กฤติยา ทองคำ. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการโรงแรม 3–5 ดาวในภาคใต้ประเทศไทยของนักท่องเที่ยวเจเนอเรชั่นวาย* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4002

จุลนี เทียนไทย และกุลกนิษฐ์ สุธรรมชัย. (2565). *การพัฒนาศักยภาพและเอกลักษณ์แรงงานอาชีวศึกษาไทยใน 3 อุตสาหกรรมหลัก: การวิเคราะห์ผ่านแผนที่เส้นทางการก้าวเข้าสู่แรงงานอาชีวศึกษาไทยภายใต้แนวคิดความปกติใหม่.* สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.

ชลธี เสมอเชื้อ, อัจจิมา แซ่เฮ่ง และกษิดิศ วัชรพรรณ. (2562). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว เขต รัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, *1*(3), 17–26. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JLGISRRU/article/view/196858

ดุษฎี ชลปรีชา และภรณ์ทิพย์ สุภาภรณ์. (2567). การศึกษาประเด็นและแนวทางการปฏิบัติงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วยวิธี Benchmarking กรณีศึกษา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. *วารสารวิจัยสายสนับสนุน ราชมงคลพระนคร, 2*(1), 12–25. https://ird.rmutp.ac.th/wp-content/uploads/2-1R2R-02-Dutsadee-Cholprecha-P12-25.pdf

ธนภูมิ อติเวทิน และชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2566). ทักษะที่จำเป็นในการฝึกงานของนิสิตสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ, 14*(1), 1–18. https://ejournals.swu.ac.th/index.php/MBASBJ/article/view/15530

นุชรา พุกากะมาน และคณะ. (2565). แนวทางการพัฒนาหลักสูตร ปวส. สาขาการโรงแรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 16*(1), 185–212.

บัณฑิตย์ พิณอุดม. (2567). *Future of tourism: รับมือการเปลี่ยนผ่านสู่การเติบโตอย่างมีคุณค่าและยั่งยืน. กรุงเทพธุรกิจ* [คอลัมน์แจงสี่เบี้ย]. https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/article-2024nov12.html

ปรัชญาพร ทองประสิทธิ์, และคณะ. (2563). รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 14*(2), 97–108.

ปาวีณา อนันตสุข. (2560). *สภาพและความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนสฤษดิเดช สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1* [งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยบูรพา].

ภาวิณี คงฤทธิ์. (2564). *ถอดบทเรียนต่างประเทศ: ไขสูตรสำเร็จปั้น 'อาชีวศึกษา' สู่กระดูกสันหลังสร้างชาติ.* The 101 World. https://www.the101.world/vocational-education-abroad/

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2566a). *ความสำคัญของ Soft Skills ในยุคดิจิทัล.* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2566b). *Soft Skills และ Hard Skills คืออะไร เรื่องใกล้ตัวที่ไม่ควรมองข้าม.* ศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล. https://alumni.mahidol.ac.th/soft-skill/

รชา เหลืองบริสุทธิ์. (2560). *ทำไมใคร ๆ ก็เซียร์ 'อาชีวะ' แต่ 'จบ ปวส.' กลับถูกทิ้งไว้กลางทาง.* ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง (TCIJ). www.tcijthai.com/news/2017/8/scoop/7234

วีระพงษ์ อาตมา. (2564). *ซอฟท์สกิลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล* [งานวิจัยอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. https://mmm.ru.ac.th

ศุภรัตน์ แจ่มแจ้ง, วิรดา อรรถเมธากุล, รัตนา นิลเลื่อม และนาตยา วงศ์ยะรา. (2564). ผลของการเรียนรู้โดยใช้สถานการณ์จำลองเสมือนจริงต่อความสามารถในการแก้ปัญหาทางการพยาบาลและความมั่นใจในการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี, 4*(3), 178–183. https://he01.tci-thaijo.org/index.php/pck/article/view/249420

สมาคมโรงแรมไทย. (2567). *ผลสำรวจความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการที่พักแรม เดือนมิถุนายน 2567.* https://www.thaihotels.org/attachments/view/?attach_id=387374

สำนักข่าวเศรษฐกิจ ธุรกิจ และการลงทุน. (2567). *สรุปรางวัล The World's 50 Best Hotels 2024* [The World's 50 Best Hotels 2024 summary]. https://thestandard.co/the-wisdom-gala-dinner-the-legends-to-the-new-eras/

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2565a). *แนวทางปฏิบัติการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี พ.ศ. 2557.* สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2565b). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557.* สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษาและวิชาชีพ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2567). *รายงานสถานการณ์สังคมไทย ไตรมาส 4 ปี 2566.* https://thaipublica.org/2024/03/nesdc-social-status-report-q4-2566/

สุรีรัตน์ เยี่ยมตระกูล. (2561). คุณลักษณะนักศึกษาฝึกงานที่พึงประสงค์ของธุรกิจโรงแรมระดับห้าดาวในแหล่งท่องเที่ยวชายทะเลหัวหิน ยุคประชาคมอาเซียน. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 13*(2), 133–142. https://so06.tci-thaijo.org

อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2564). การวิเคราะห์หลักสูตร ปวส. สาขาการโรงแรม ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2563. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 19*(1), 121–135.

Becker, G. S. (1993). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education* (3rd ed.). University of Chicago Press.

Chan, C. K. Y., & Luk, L. Y. Y. (2021). Development and validation of an instrument measuring undergraduate students' perceived holistic competencies. *Assessment & Evaluation in Higher Education, 46*(3), 467–482. https://doi.org/10.1080/02602938.2020.1784392

Dweck, C. S. (2006). Mindset: The new psychology of success. Random House. https://psycnet.apa.org/record/2006-08575-000

HREX.asia. (2019, August 6). *ต้อนรับและดูแลพนักงานใหม่ด้วย On-boarding*. HR NOTE Asia. https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190805-whatisonbarding/

Kolb, D. A. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. Prentice Hall.

Robert, B. (2024). *Why soft skills are the new hard skills in hospitality*. EHL Insights. https://hospitalityinsights.ehl.edu/why-soft-skills-are-the-new-hard-skills-in-hospitality

SCG Sustainability. (n.d.). *Talent attraction, retention, development and employee support program*. Retrieved August 10, 2025, from https://www.scgsustainability.com/en/talent-attraction-retention-and-development-en/