

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วส่วนหนึ่งมาจากการพัฒนาของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่โดยมีอุตสาหกรรมหลัก ได้แก่ ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจการเดินทางระหว่างประเทศ ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจรอง ได้แก่ ธุรกิจการจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการเดินทางในประเทศ เป็นต้น รวมทั้งยังเป็นธุรกิจที่กระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ เช่น อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการก่อสร้างและพัฒนาที่ดินและยังส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในระดับรากหญ้า

ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่รัฐบาลหลายประเทศให้ความสำคัญในฐานะที่เป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างรวดเร็วโดยได้กำหนดให้การท่องเที่ยวมีความสำคัญในอันดับต้นของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พร้อมทั้งเร่งพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในประเทศให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวเดิมและแหล่งท่องเที่ยวใหม่

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในหลายประเทศที่ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวในฐานะที่เป็นการค้าบริการที่มีศักยภาพเพื่อสร้างงาน กระจายรายได้ และหารายได้จากเงินตราต่างประเทศ โดยได้ระบุวัตถุประสงค์และแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวไว้ในยุทธศาสตร์การเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กล่าวคือ พัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ชุมชน เน้นการมีส่วนร่วมของท้องถิ่นในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงคุณภาพและพัฒนาธุรกิจบริการศักยภาพใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น ซึ่งรวมถึง วิถีชีวิต และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีพื้นบ้าน ตลอดจนการส่งเสริมไทยเที่ยวไทย และการประสานความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน พร้อมทั้งมีเป้าหมายที่จะทำให้ประเทศ

ไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชีย (Tourism Capital of Asia) ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ (Quality Tourism Destination) ภายในปี 2551 (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2549)

จากแนวนโยบายของรัฐบาล ภาคเอกชนได้ขานรับและเร่งสนองตอบ ส่งผลให้ในปี 2547 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นถึง 12 ล้านคน มีรายได้รวมจำนวน 384,000 ล้านบาท ปี 2548 มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นถึง 13.38 ล้านคน มีรายได้รวมจำนวน 450,000 ล้านบาท และในปี 2549 คาดว่าจะมีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเดินทางมาไทยประมาณ 13.80 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2548 ร้อยละ 18 ซึ่งเพิ่มขึ้นมากกว่าอัตราการเติบโตของโลก (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2549) และจากรายงานสถานการณ์แรงงานประจำปี 2548 ของกระทรวงแรงงาน พบว่า ความต้องการแรงงานภาคเอกชนในอุตสาหกรรมโรงแรมและภัตตาคารมีตำแหน่งว่างรวมถึง 44,508 อัตรา (กระทรวงแรงงาน, 2549) จึงส่งผลต่อความต้องการแรงงานที่มีทักษะในด้านการบริการเป็นอย่างสูงและมีแนวโน้มที่ความต้องการด้านนี้จะมีการขยายตัวอีกมาก

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการ (Service Business) จัดเป็นสถานที่พักและให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ตลอดสัปดาห์ ตลอดเดือน ตลอดปี การให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ด้านสันทนาการ และผ่อนคลาย ฯ ดังนั้นธุรกิจโรงแรมต้องพร้อมที่จะจัดบริการให้ลูกค้าเสมอ ทุกแผนกในธุรกิจโรงแรมต้องมีความรับผิดชอบต่องานในแผนกของตนและยังต้องประสานความร่วมมือกับแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ผลงานที่ออกมาสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด งานด้านนี้จึงต้องการคนที่มีลักษณะที่เหมาะสมกับแต่ละหน้าที่อย่างมาก บุคลากรของโรงแรมทุกคน นับตั้งแต่ผู้บริหาร จนถึงผู้ปฏิบัติงาน จะต้องเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เข้างานตรงเวลา และได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้มาตรฐานด้านบริการ (Standard of Service) (วาริ ศิริระเวทย์กุล, 2544: 9) เพื่อมุ่งเน้นรักษากลุ่มลูกค้าเดิมที่เคยมาใช้บริการแล้วให้กลับมาใช้บริการอีก และในขณะเดียวกันก็เพื่อแสวงหากลุ่มลูกค้าใหม่ ทั้งจากกลุ่มลูกค้าเดิมโดยอาศัยการบอกต่อกันไปในลักษณะ “ปากต่อปาก” ถึงคุณภาพที่ได้รับ ดังนั้นจุดมุ่งหมายหรือวิธีการต่าง ๆ ในการจัดการทรัพยากรทุกด้านที่มีอยู่ในโรงแรมจึงถูกดึงมาใช้ให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ทั้งที่เป็นบุคลากรประจำการและไม่ประจำการ โดยส่วนหนึ่งผู้ประกอบการด้านการโรงแรมได้รับนักศึกษาฝึกงานเข้าไปช่วยหรือสนับสนุนบุคลากรประจำการของหน่วยงานในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี

การฝึกงาน เป็นกิจกรรมหนึ่งที่บรรจุอยู่ในหลักสูตรการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม หรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรม ทั้งนี้ การฝึกงานมีทั้งที่เป็นรูปแบบบังคับตามหลักสูตรและที่เป็นโครงการพิเศษ อาทิ โครงการสหกิจศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้ศึกษาไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และได้เรียนรู้เข้าใจลักษณะงานของสาขาวิชาที่ตนเองได้ศึกษามาในสภาพของความเป็นจริง (นุชสรา เกรียงกรกฎ และปรีชา เกรียงกรกฎ, 2547: 149) แต่จากสภาพการณ์ต่าง ๆ ผู้ประกอบการมองว่านักศึกษาฝึกงานยังไม่มีความพร้อม ขาดความเข้าใจในวิชาชีพ และขาดการเตรียมตัวที่ดีก่อนออกฝึกงาน ทำให้การฝึกงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร (กองบรรณาธิการวารสารสวนดุสิต, 2547: 90 - 94) และสอดคล้องกับงานวิจัยของประชุมพร รังสิวงศ์ (2547: 93 - 95) ที่ว่าควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและรูปแบบการเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการพัฒนาเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับระบบงานที่ใช้ในปัจจุบันและครอบคลุมต่อการประกอบอาชีพเพิ่มชั่วโมงการฝึกงานให้มากขึ้นและหลายด้าน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความชำนาญและมีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ว่ามีความต้องการคุณลักษณะในด้านใดเป็นสำคัญ และยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 9 ที่เน้น “คน” เป็นเป้าหมายหลักสำหรับการพัฒนา มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและการฝึกอบรมกับสถานประกอบการ โดยการแลกเปลี่ยนทรัพยากร ข้อมูลสารสนเทศ ตลอดจนการประสานทักษะฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ผลของการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตรให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง อีกทั้งเพื่อประโยชน์ในการผลิตกำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อศึกษา

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

2. เปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรและกำหนดเป้าหมายในการผลิตกำลังคนของสถาบันการศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานด้านการโรงแรม
2. เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรในภาคปฏิบัติด้านการโรงแรมให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการด้านการโรงแรม
3. เป็นข้อมูลและแนวทางแก่ผู้ที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาในการเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน ตามทัศนะผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม ในด้านความรู้ทางวิชาพื้นฐาน ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม โดยสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

นิยามศัพท์

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน หมายถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมที่มีความสำคัญ เป็นประโยชน์และจำเป็นในการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านความรู้ทางวิชาชีพและความสามารถในการปฏิบัติงาน

ด้านมนุษยสัมพันธ์และคุณธรรมจริยธรรม

ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด หรือมุมมองที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงาน

ผู้บริหารระดับกลางของสถานประกอบการด้านการโรงแรม (Middle Level Executives) หมายถึง ผู้รับผิดชอบงานบริหารรองจากผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่บริหารงานแต่ละแผนกตามลักษณะงานและควบคุมดูแลผู้ปฏิบัติงานระดับต้นให้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ตำแหน่งงานครอบคลุมผู้จัดการแผนกงานต่าง ๆ ที่แยกออกมาจากฝ่าย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกครัว และหัวหน้าแผนกแม่บ้าน

ผู้จัดการแผนกบุคคลและฝึกอบรม (Personnel and Training Manager) หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ตรวจตราดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานและสวัสดิการของบุคคลทั้งหมดในโรงแรม เช่น การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรม การว่าจ้าง การให้ผลตอบแทน ตลอดจนการดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละวัน

ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Manager) หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดของโรงแรม รวมถึงการคัดเลือก การฝึกอบรม การประเมินผลงาน ตลอดจนการดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรของฝ่ายในแต่ละวัน

หัวหน้าแผนกครัว (Executive Chef) หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจตราดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานครัวทั้งหมดในโรงแรม เช่น การกำหนดรายการอาหาร การสั่งวัตถุดิบ การปรุงและตกแต่งอาหาร เป็นต้น

หัวหน้าแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) หมายถึง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจตราดูแล ควบคุมการปฏิบัติงานแม่บ้านทั้งหมด เช่น การทำความสะอาดห้องพักและบริเวณสาธารณะ การตกแต่งห้องพัก การให้บริการด้านการซักรีด การจัดดอกไม้ เป็นต้น

การฝึกงาน หมายถึง การฝึกงานนอกสถานที่ของนักศึกษา โดยจัดส่งไปปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ และมีระยะเวลาฝึกงานไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง จึงจะถือว่าสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

นักศึกษาฝึกงาน หมายถึง นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ภาคปกติ และมีระยะเวลาฝึกงานไม่น้อยกว่า 400 ชั่วโมง จึงจะถือว่าสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี