

การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์
ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 ในมุมมองของพนักงาน
ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร
Factors analysis of desirable characteristics student in 21ST century from the
perspective of operate staffs in hotels 4-5 star hotels in Bangkok

¹พัลลพ หามะลิ (Panlop Hamali)

² ประสพชัย พสุนนท์ (Prasopchai Pasunon)

¹สาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

(Hospitality Department, Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon)

²สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

(Business Innovation Management Department, Faculty of Business Administration, Silpakorn University)

Email: panlop.h@rmutp.ac.th

Received March 13, 2020; Revised April 10, 2020; Accepted June 20, 2020

Abstract

This research aimed to study combine the attitude factors of 4-5star hotel entrepreneurs in Bangkok. To the desirable characteristics of hotel students in the 21st century. The samples were employees working at 4- 5 star hotels in Bangkok. The methodology is used questionnaires in this research tool for rating scale. The reliability coefficient of the questionnaire totaled 96. Data collected were statistically analyzed by and confirm factor analysis (CFA) to find the interrelated variables. Using purposive sampling in 4 departments Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Human Resource Management, and Training. including the process of factor extraction and factor rotation using the varimax method. The results were as follows, There was 24 analysis factor for staff desirable characteristics of hotel students in the 21st century, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) was 0.690, and Chi-Square (χ^2) was 3830.608. The elements can be extracted by confirmation factor analysis (CFA). Which the researcher found that the composition and rotation 7 factors. All factors had a range of values of Eigenvalue between 1.328 – 9.119 and a cumulative variance of 77.606 percent of all factors. could be classified into 6

factors; creative thinking skills and problem-solving, operational skills, communication skills, information mass media and technology, language and culture skills, life, and social skills.

Keywords: Desirable Characteristics, Hotel Students, 21st Century, 4-5 Stars Hotels in Bangkok, Factor Analysis

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยทางด้านทัศนคติของผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ต่อองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการสกัดการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis: CFA) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ในแผนการจัดการส่วนหน้า แผนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม แผนกแม่บ้าน แผนกทรัพยากรมนุษย์และฝึกอบรม แล้วหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธี แวริแมกซ์ (Varimax Method) ผลการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษา การโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 จากตัวแปร 24 ตัว มีค่าสถิติของไคเซอร์-ไมเยอร์-โอคิน (KMO) มีค่าเท่ากับ 0.690 และมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) ใช้ในการทดสอบมีค่าเท่ากับ 3830.608 ได้สกัดปัจจัยโดยวิธีวิเคราะห์เชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis: CFA) ผู้วิจัยได้หมุนแกนองค์ประกอบพบว่า ได้องค์ประกอบทั้งหมด 6 องค์ประกอบ มีพิสัยของค่าไอแกน ระหว่าง 1.328 – 9.119 และมีค่าความแปรปรวนสะสม 77.606 ได้แก่ ปัจจัยที่ 1 ทักษะด้านการแก้ปัญหา ปัจจัยที่ 2 ทักษะด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่ 3 ทักษะด้านการสื่อสาร ปัจจัยที่ 4 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่ 5 ทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรม ปัจจัยที่ 6 ทักษะชีวิตและสังคม

คำสำคัญ: คุณลักษณะอันพึงประสงค์, นักศึกษาการโรงแรม, ศตวรรษที่ 21, โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในกรุงเทพฯ, การวิเคราะห์ปัจจัย

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสังคมในศตวรรษที่ 21 มีความรวดเร็วตามกระแสโลก (Whitehead, 1931) กล่าวว่า ช่วงชีวิตของคนจะมีเหตุการณ์ในเรื่องราวต่างเกิดขึ้นไม่มาก แต่ในศตวรรษที่ 21 มีความแตกต่างด้วยสังคมที่มีการให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยอมรับข่าวสารที่หลากหลาย ดังนั้นในศตวรรษที่ 21 จึงไม่เน้นการถ่ายทอดความรู้แต่มุ่งไปที่การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้ต้องมีการพัฒนาคนที่มีลักษณะสอดคล้องเป็นที่ต้องการของสังคม รวมไปถึงการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการเรียนรู้มีลักษณะ “ทั้งโลก” เรียกว่า ยุคโลกที่สาม (Alvin Toffler, 1995) การกำหนดแนวทางในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีรูปแบบเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ ด้านความรู้ทักษะ และความเชี่ยวชาญให้กับผู้เรียนสามารถไปพัฒนาสังคมโลกยุคใหม่

ที่มีการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนารูปแบบ Model โดยเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership For 21st Century Skills, 2011) หรือเครือข่าย P21 เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้เรียน สามารถใช้การทำงาน และการดำรงชีวิตอยู่ในศตวรรษที่ 21 จนประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต

การบริหารจัดการด้านการศึกษาแบบใหม่ แนวความคิดเกี่ยวกับศตวรรษที่ 21 ได้มีการศึกษาโดยองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือ ยูเนสโก (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization – UNESCO, 1997) เพื่อนำกลุ่มผู้เชี่ยวชาญทั่วโลกมาวิเคราะห์แนวทางการวางระบบการเรียนรู้ โดยเน้นเรื่องความสำคัญของการศึกษาเป็นอันดับแรก เป็นทักษะพื้นฐานของการพัฒนาคนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การแสวงหาทักษะและเรียนเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (The Twenty-First Century Skills) มีการเน้นไปที่การถ่ายทอดผ่านการทำงาน ทักษะทางด้านอารมณ์ สังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การเปิดโอกาสให้เข้าถึง สื่อ เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีคุณภาพ การศึกษาจะมีส่วนช่วยพัฒนาคนในฐานะพลเมืองให้มีความสมบูรณ์ด้านร่างกายและจิตใจ ความรู้ สติปัญญา มีการสร้างสมดุลในการใช้ชีวิต อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้และพัฒนาทักษะให้เป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ (Suwithida Charungkaitikul, Archanya Ratana-Ubol and John Henschke, 2019)

การศึกษาในศตวรรษที่ 21 ควรมีการจัดการระบบนิเทศกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาผู้สอนและผู้เรียนควรเน้นไปที่ความรู้และทักษะการทำงาน คุณธรรม คิดอย่างมีระบบและวิจารณ์ญาณ เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และมีทักษะด้านเทคโนโลยี สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาองค์ความรู้ (Pichet Yangtrong, Pinsuda Siridhrungsri and Sinthawa Kamdit, 2018) จำเป็นที่การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จะต้องมีความรู้ที่ หลากหลายมีความสำคัญต่อการพัฒนาตัวเองสามารถพัฒนางานได้ในอนาคต ปัจจุบันสังคมโลกและสังคมไทยก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ต้องมีการพัฒนาศักยภาพแรงงานในการบริการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้มีศักยภาพ โดยอาศัยทักษะด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการเชื่อมโยงไปสู่คนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

ธุรกิจโรงแรม ที่พักและการบริการในประเทศไทย มีการขยายเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (Siriporn Chalong, 2019) ในไตรมาสแรกของปี 2562 โดยคาดว่าจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและ นักท่องเที่ยวไทยจะมีอัตราขยายตัวในอัตราเฉลี่ย 5-7% ต่อปี และ 3-4% ต่อปี อัตราเข้าพักเฉลี่ยทั่วประเทศอยู่ที่ 78.6% จาก 77.7% จากช่วงเดียวกันของปี 2561 ใน การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจโลกที่มีภาวะการชะลอตัวมีสัดส่วนประมาณ 3.9% ของมูลค่าเศรษฐกิจโลก การเข้ามาของเครือข่าย(Chain)โรงแรมในต่างประเทศเปิดเพิ่มขึ้นในกรุงเทพมหานครยังคงได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นอันดับ 1 ของประเทศไทย จำนวนกว่า 60 ล้านคนต่อปี อัตราการขยายตัวของนักท่องเที่ยว 5.92% (Office of Permanent Secretary Ministry of Tourism and Sports. 2019) ดังนั้นธุรกิจโรงแรมและที่พักเกิดขึ้นแบบก้าวกระโดด (Manasin Sonthanong, 2019) แต่มหาวิทยาลัยควรเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ความรู้เชิง ทฤษฎีและการใช้ภาษาต่างประเทศ การฝึกปฏิบัติงานด้านโรงแรมให้มากขึ้น การศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาใน อุตสาหกรรมบริการ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพราะต้องมีความพร้อมตลอดเวลา จำเป็นต้องเรียนรู้ เทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงานและใช้ได้อย่างถูกต้องในบริบทของการทำงานในยุคโลกาภิวัตน์

จากเหตุผลข้างต้น เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยทางด้านทัศนคติของผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ใน กรุงเทพมหานคร ต่อองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 ช่วยให้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการโรงแรมเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความสอดคล้องการเรียนรู้

งานบริการในศตวรรษที่ 21 การสร้างความพร้อมของนักศึกษาด้านการโรงแรมให้เข้าใจในรูปแบบการทำงานที่โรงแรมต้องการในการฝึกประสบการณ์ด้านวิชาชีพและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เพื่อพัฒนาหลักสูตรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ที่ได้นำนานโรงแรมและบริการที่ตรงตามความต้องการ สอดคล้องกับสถานประกอบการได้แรงงานมีทักษะการทำงานที่มีคุณภาพ มารตฐาน ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยพัฒนาและเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยทางด้านทัศนคติของผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ต่อองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การเปลี่ยนแปลงจากสังคมจากศตวรรษที่ 19 และ 20 สู่ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) ที่ทั่วโลกมีการเตรียมความพร้อมในการปรับตัว ปฏิรูปการเรียนการสอนและการปรับตัว ทำให้มีผลต่อวิถีชีวิตในการดำเนินของสังคม ดันตัวต่อการปรับตัวทักษะการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ในการออกสู่สังคมการทำงาน ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills) (Panich Wijarn, 2013) ได้อธิบายเกี่ยวกับทักษะการทำงานและเรียนรู้เพื่อดำรงชีพไว้ดังนี้ ต้องออกแบบให้นักเรียนสามารถออกแบบกิจกรรมของแต่ละคนเพื่อประเมินความก้าวหน้าของงาน สาระวิชาหลัก (Core Subject) สำคัญประกอบไปด้วย คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ การปกครองและหน้าที่พลเมือง ภาษาแม่ ภาษาสำคัญของโลก ศิลปะ เศรษฐศาสตร์ ภูมิศาสตร์และประวัติศาสตร์

โดยวิชาแกนนำไปกำหนดเนื้อหาเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) กำหนดยุทธศาสตร์และกรอบแนวความคิด สอดแทรกการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ในเนื้อหาวิชาแกนหลัก ดังนี้

ทักษะการเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21

1) ทักษะความรู้เกี่ยวกับโลก (Global Awareness Skill) 2) ทักษะความรู้เกี่ยวกับด้านเศรษฐศาสตร์ การเงิน รูปแบบธุรกิจ และการเป็นเจ้าของกิจการ 3) ทักษะความรู้เกี่ยวกับด้านการเป็นหน้าที่ประชาชนที่ดี (Civic Literacy) 4) มีความรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) 5) มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Literacy) มีทักษะการเรียนรู้และทักษะด้านนวัตกรรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นเตรียมพร้อมของนักเรียนเพื่อเข้าสู่โลกของการปฏิบัติงานที่มีความเปลี่ยนแปลงรูปแบบและขั้นตอนวิธีการหลากหลายมากขึ้นในยุคปัจจุบัน คือ (1) การแสดงถึงควมริเริ่มสร้างสรรค์ และเรียนรู้และเข้าใจนวัตกรรมได้หลากหลาย (2) ระบบความคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ (3) การใช้ทักษะความสามารถสื่อสารและการร่วมมือในการทำงานกับผู้อื่นทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี ในยุคปัจจุบันมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางเกี่ยวกับสื่อสารสนเทศและเทคโนโลยีหลากหลาย ผู้เรียนควรจะสามารถในการแสดงทักษะเกี่ยวกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณในการพิจารณา วิเคราะห์ เข้าใจถึงความสำคัญและรูปแบบการปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดยสามารถใช้องค์ความรู้และทักษะการทำงาน ดังนี้ (1) ความรู้ด้านสารสนเทศ (Information Knowledge) (2) ความรู้เกี่ยวกับสื่อ (Media Knowledge) (3) ความรู้ด้านเทคโนโลยี (Technology knowledge)

ทักษะด้านชีวิตและอาชีพ ในการดำรงชีวิตและทำงานในยุคปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จ นักเรียนจะต้องพัฒนาทักษะชีวิตที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ 1) ทักษะด้านความยืดหยุ่นและการปรับตัว (Flexibility and Adaptation) 2) ทักษะด้านการริเริ่มสร้างสรรค์และเป็นตัวของตัวเอง (Creative Thinking and Self) 3) ทักษะด้านสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม (Social and Cross-culture Skill) 4) ทักษะด้านการเป็นผู้สร้างหรือผู้ผลิต (Productivity) 5) ทักษะด้านความรับผิดชอบเชื่อถือได้ (Accountability) (6) ทักษะด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (Responsibility)

ทักษะของคนในศตวรรษที่ 21 ที่ทุกคนจะต้องมีเรียนรู้ตลอดชีวิตสามารถใช้รูปแบบแนวคิดเพื่อพัฒนาจะประกอบไปด้วยปัจจัยการเรียนรู้ 3R x 7C 3R ในลักษณะของแนวคิดมีความเกี่ยวเนื่องกันมีรูปแบบลักษณะของการดำรงชีพและการเรียนรู้ ทักษะด้าน 3 R คือ ต้องสามารถที่จะเรียนรู้ 3 ทักษะอย่างเข้าใจถึงรูปแบบให้มีความเข้าใจถึงแนวคิดการตีความหมายที่ชัดเจน 1. อ่านออก (Reading) ต้องไม่เพียงแต่อ่านออกแต่ต้องปลูกฝังให้มีนิสัยรักการอ่าน มีสุนทรียศาสตร์ ความสุขกับการอ่าน 2. เขียนได้ (Writing) การสื่อสารด้วยการเขียนต้องใช้ทักษะที่สื่อความหมายในนำเสนอออกไปได้อย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์หลาย ๆ ด้าน 3. คิดเลขได้ (Arithmetics) ต้องมีทักษะในการนำมาประยุกต์ในการบริหารงาน การคิดอย่างคณิตศาสตร์ 7C ได้แก่ 1. ทักษะการแก้ปัญหาอย่างมีวิจารณญาณ และ (Critical Thinking and Problem Solving) 2. ทักษะเชิงสร้างสรรค์และเข้าใจนวัตกรรม (Creativity and Innovation) 3. ทักษะเรียนรู้เข้าใจความต่างของวัฒนธรรม (Cross-cultural Understanding) 4. ทักษะภาวะผู้นำ ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม (Leadership Collaboration and Teamwork) 5. การสื่อสารสารสนเทศ (Communications, Information, and Media Literacy) 6. การใช้คอมพิวเตอร์ และรูปแบบสื่อสารทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Computing and ICT Literacy) 7. ทักษะการเรียนรู้และอาชีพ (Career and Learning Skills)

การศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ทักษะของนักเรียนในศตวรรษที่ 21 (Wipawee Siriluk, Pakorn Prachanban and Teamjan Parnichparinchai, 2014) ผู้วิจัยได้ วิเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ทักษะของนักเรียนในศตวรรษที่ 21 พบว่า องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมในการบ่งชี้ทักษะของนักเรียนในศตวรรษที่ 21 มี 5 องค์ประกอบ 1) ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ 2) ทักษะการ คิดอย่าง มีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา 3) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี 4) ทักษะการ สื่อสาร 5) ทักษะชีวิตและอาชีพ การศึกษาพบว่า สร้างองค์ประกอบโมเดลเชิงยืนยัน ทักษะในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมแห่งยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสารกันไร้ขีดจำกัด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลมีความรวดเร็วไม่จำกัดเวลา สถานที่ ภาษา รวมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย คนที่สามารถปรับตัวและมีทักษะด้านเทคโนโลยีมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าได้เร็วขึ้น จึงเป็นทักษะที่สำคัญยิ่งในโลกยุคใหม่

การศึกษางานวิจัยเรื่องความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Phantiga Wattanakul and Surasak Mungsing, 2015) ได้เปรียบเทียบแนวคิดของนักวิชาการและองค์กร ด้านความรู้และนวัตกรรมการเรียนรู้ที่ทันสมัยกับการดำเนินชีวิต สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ส่งผลต่อกระบวนการเรียนรู้ ความคิดและเข้าใจทักษะและคามชำนาญ และแนวคิดต่าง ๆ ในองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 องค์การกำหนดการเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อเปรียบเทียบแนวความหลักและทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 พบว่าทักษะด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีเพราะนำไปต่อยอดการศึกษา รวบรวมข้อมูลหา ค้นหาเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ สามารถนำไปพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ในการสร้างกระบวนการเรียนรู้ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และแก้ปัญหา พัฒนาแนวคิดทักษะสื่อสาร ทักษะชีวิตและการประกอบอาชีพ ทักษะนวัตกรรมและสร้างสรรค์ ในการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาวิจัยเรื่อง What are 21st century skills? การสอนในศตวรรษที่ 21 ด้าน (Assessment and Teaching of 21st Century Skills., 2012) เพื่อการวัด ประเมินผลและรูปแบบการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะสำหรับศตวรรษที่ 21 โดยการทำวิจัยในประเทศ ออสเตรเลีย ฟินแลนด์ โปรตุเกส สิงคโปร์ สหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักร มีผู้เชี่ยวชาญและสถาบันการศึกษามากกว่า 60 สถาบัน มีการกำหนดทักษะที่จำเป็นในการวิจัย 4 ด้าน คือ 1) แนวทางวิธีคิด ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ การคิดวิเคราะห์ การแก้ไขปัญหาและการเรียนรู้กระบวนการการตัดสินใจ 2) การสื่อสารและความร่วมมือ 3) อุปกรณ์สำหรับทำงาน ได้แก่ การเรียนรู้สารสนเทศ เทคนิคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) ทักษะสำหรับการดำเนินชีวิตบนโลก ได้แก่การเป็นพลเมืองที่ดี การวางแผนชีวิตและการประกอบวิชาชีพและความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

การศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถสังเคราะห์องค์ประกอบ จำแนก สรุปเป็นทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เพื่อนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ทั้งหมด 24 ตัวแปร คือ 1. สามารถทำงานร่วมกับบุคคลที่แตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม 2. สามารถอธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ 3. สามารถกำหนดแนวทางวิธีการแก้ปัญหาถูกต้อง 4. เข้าใจและยอมรับการแตกต่างทางความคิดเห็น 5. สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาโดยทราบถึงผลกระทบ 6. มีแนวคิดการใช้เทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงานบริการ 7. สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเหมาะสม 8. สามารถคิดและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง 9. มีจรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีถูกต้องตามกฎหมาย 10. การจัดการคำวิจารณ์ ข้อขัดแย้ง คำชมอย่างมีประสิทธิภาพ 11. สามารถวางแผนการทำงานตามเป้าหมายตามความสำคัญ 12. จัดเก็บและเชื่อมโยงวิธีการใช้ข้อมูลอย่างสร้างสรรค์ 13. ประเมินข้อมูลการค้นหาและแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม 14. สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม 15. วิธีการการแสดงออกเพื่อบอกถึงความรู้ความเข้าใจได้ 16. เลือกวิธีการสื่อสารถูกต้องเพื่อลดผลกระทบต่อนตนเองและสังคม 17. สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สามในการติดต่อสื่อสาร 18. สามารถประเมิน สรุปผล วิธีการแก้ปัญหาได้ 19. สามารถรับสื่อและส่งต่อได้ถูกต้องครบถ้วน 20. สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม 21. เข้าใจในความแตกต่างและการแสดงออกของบุคคลอื่น 22. กำหนดรูปแบบในการสื่อสารที่ต้องการได้ 23. สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการนำเสนอเหมาะสม และ 24. สามารถปรับตัวในการทำงานในเหตุการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 84 คน
2. กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่ม 92 ตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ (Krejcie & Morgan, 1970) โดยคำนวณจากจำนวนประชากร จำนวน 100 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 95 และกำหนดความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 ปรากฏว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 84 ตัวอย่าง
3. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกตัวสุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) การฝึกสหกิจศึกษาของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในโรงแรมระดับ 4-5 ดาวในกรุงเทพมหานคร ระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ตั้งแต่ปี พ.ศ 2555-2562
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) มี 2 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นปัจจัยส่วนบุคคล มี 2 ด้าน ประกอบด้วย 1)ชื่อ-นามสกุล 2)ชื่อสถานประกอบการ และ3)แผนกที่ปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 เป็นคุณลักษณะที่

พึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 เป็นแนวคิดของ (Wijarn Panich, 2013) และแบบวัดประเมินผลและการเรียนการสอนในยุคศตวรรษที่ 21 ขององค์กรภาคความร่วมมือทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 หรือ P21 (Partnership for 21st Century Skills, 2010) จำนวน 24 ตัวแปร มีลักษณะเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale) มี 5 ระดับ เรียงจากน้อยไปหามาก โดยระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด และระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

5. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อที่สามารถจะอธิบายความเป็นอิสระ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจว่าแตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ด้วยการหาค่า Bartlett's test of Sphericity และการหาค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin measure of Sampling Adequacy: KMO มีค่าที่เข้าใกล้ 1 และใช้วิธีการสกัดปัจจัยและวิธีการวิเคราะห์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis: CFA) และวิธีการตัดสินค้าองค์ประกอบโดยใช้ค่าไอเกน (Eigen Value) ที่มีค่ามากกว่าร้อยละ 1 ของตัวแปรของความแปรปรวนสะสมมากกว่า 60 ขึ้นไป และหมุนแกนปัจจัยหมุนแกนองค์ประกอบแบบตั้งฉากโดยใช้วิธีวารีแม็กซ์ (Varimax Rotation)

ผลการวิจัย

การศึกษารูปแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 ในมุมมองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่า KMO และการทดสอบ Bartlett

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.690
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3830.608
	df	276
	Sig.	.000

จากตารางการทดสอบพบว่า ค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) เป็นค่าวัดความเหมาะสม (adequacy) ของข้อมูลในการวิเคราะห์องค์ประกอบมีค่าเท่ากับ 0.690 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 และเข้าใกล้ 1 (Kerlinger, 1986) สรุปได้ว่า สามารถใช้ข้อมูลชุดนี้เพื่อใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยหรือองค์ประกอบมีความเหมาะสมความเหมาะสม

สำหรับวิธีการทดสอบ Bartlett (Bartlett's Test of Sphericity) ตัวแปรทั้ง 24 ตัว มีความสัมพันธ์กัน จากตารางได้ค่าสถิติทดสอบ (Chi-Square) เท่ากับ 3830.608 และค่า p-value เท่ากับ .000 แสดงว่าตัวแปร 24 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันจึงมีความเหมาะสมในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบหรือปัจจัย

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรแต่ละตัวให้อยู่ในค่าองค์ประกอบแต่ละตัวเข้าไปอยู่ในปัจจัยเพียงองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งโดยน้ำหนักของค่าองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวใดมีค่าสูงสุด พบว่า องค์ประกอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 ในมุมมองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร สามารถที่จะจัดองค์ประกอบของปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้ทั้งหมด 6 องค์ประกอบ ได้ทั้งหมด 24 ตัวแปร เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 1 ตัวแปรแต่ละตัว มีค่าองค์ประกอบที่มีตัวแปรค่านำ

หนึ่งองค์ประกอบด้วยการหมุนแกนด้วยวิธีวารีแมกซ์ (Varimax) พบว่าตัวแปรค่าน้ำหนึ่งองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า 0.30 (Hair.al 1998) โดยเลือกค่าน้ำหนักที่สูงที่สุดในแต่ละองค์ประกอบตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนองค์ประกอบ ค่าไอแกน ร้อยละของความแปรปรวนและร้อยละของความแปรปรวนสะสม

องค์ประกอบที่ (Component)	ค่าไอแกน (Eigen value)	ร้อยละของความแปรปรวน (% of Variance)	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม (Cumulative %)
1	9.119	37.994	37.994
2	2.680	11.169	49.163
3	2.309	9.620	58.783
4	1.789	7.453	66.236
5	1.401	5.839	72.075
6	1.328	5.531	77.606

จากตารางที่ 1 เมื่อได้จำแนกตัวแปรโดยพิจารณา Factor Loading ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 ในมุมมองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร ของตัวแปรย่อยที่มีค่าน้ำหนักจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ว่าอยู่ องค์ประกอบใด ซึ่งทำให้ได้องค์ประกอบใหม่จำนวน 6 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ร้อยละ 77.60

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ

จากการวิเคราะห์พบว่าองค์ประกอบของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 กรณีศึกษาโรงแรม 4-5 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 6 ด้าน โดยสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญได้ดังนี้

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอแกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมของทักษะด้านการแก้ปัญหา

ข้อ	องค์ประกอบ	Factor Loading
1	องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการแก้ปัญหา (Eigen values = 9.11 %Variance = 37.99 Cumulative %= 37.994)	
1.1	การจัดการคำวิจารณ์ ข้อขัดแย้ง คำชมอย่างมีประสิทธิภาพ	.906
1.2	สามารถอธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ	.862
1.3	สามารถประเมิน สรุปผล วิธีการแก้ปัญหาได้	.604
1.4	สามารถกำหนดแนวทางวิธีการแก้ปัญหาถูกต้อง	.590
1.5	สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาโดยทราบถึงผลกระทบ	.547
1.6	สามารถคิดและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	.518

องค์ประกอบที่ 1 ทักษะด้านการแก้ปัญหา มีระดับนัยสำคัญมาก มีค่า ไอแกน (Eigen values) เท่ากับ 9.11 อธิบายร้อยละแปรปรวนของปัจจัย 37.99 ได้พบองค์ประกอบ 1) ด้านการจัดการคำวิจารณ์ ข้อขัดแย้ง คำชมอย่างมีประสิทธิภาพ 2) สามารถอธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ 3) สามารถประเมิน สรุปผล วิธีการแก้ปัญหาได้ 4) มีแนวทางวิธีการแก้ปัญหาถูกต้อง 5) สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาโดยทราบถึงผลกระทบสามารถคิดและวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 4 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมของทักษะด้านการปฏิบัติงาน

ข้อ	องค์ประกอบ	Factor Loading
2	องค์ประกอบที่ 2 ทักษะการปฏิบัติงาน (Eigen values =2.68 และ %Variance =11.16 Cumulative %=49.163)	
2.1	มีแนวคิดการใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานบริการ	.867
2.2	สามารถวางแผนการทำงานตามเป้าหมายตามความสำคัญ	.806
2.3	สามารถปรับตัวในการทำงานในเหตุการณ์ต่าง ๆ	.613
2.4	สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเหมาะสม	.589
2.5	สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในการทำงาน	.525

องค์ประกอบที่ 2 ทักษะด้านการปฏิบัติงาน มีระดับนัยสำคัญมาก มีค่า ไอเกน (Eigen values) เท่ากับ 2.68 อธิบายร้อยละแปรปรวนของปัจจัย 11.16 ได้พบองค์ประกอบ 1) มีแนวคิดการใช้เทคนิคใหม่ ๆ ในการทำงานบริการ 2) สามารถวางแผนการทำงานตามเป้าหมายตามความสำคัญ 3) สามารถปรับตัวในการทำงานในเหตุการณ์ต่าง ๆ 4) สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเหมาะสม 5) สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในการทำงาน

ตารางที่ 5 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมของทักษะด้านการสื่อสาร

ข้อ	องค์ประกอบ	Factor Loading
3	องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านการสื่อสาร (Eigen values =2.30 และ %Variance = 9.62 Cumulative %=58.783)	
3.1	เลือกวิธีการสื่อสารถูกต้องเพื่อลดผลกระทบต่อนตนเองและสังคม	.773
3.2	สามารถรับสื่อและส่งต่อได้ถูกต้องครบถ้วน	.719
3.3	วิธีการการแสดงออกเพื่อบอกถึงความรู้ความเข้าใจได้	.701
3.4	กำหนดรูปแบบในการการสื่อสารที่ต้องการได้	.569

องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านการสื่อสารมีระดับนัยสำคัญมาก มีค่า ไอเกน (Eigen values) เท่ากับ 2.30 อธิบายร้อยละแปรปรวนของปัจจัย 9.62 ได้พบองค์ประกอบ 1) เลือกวิธีการสื่อสารถูกต้องเพื่อลดผลกระทบต่อนตนเองและสังคม 2) สามารถรับสื่อและส่งต่อได้ถูกต้องครบถ้วน 3) วิธีการการแสดงออกเพื่อบอกถึงความรู้ความเข้าใจได้ 4) กำหนดรูปแบบในการการสื่อสารที่ต้องการได้

ตารางที่ 6 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมของ
ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี

ข้อ	องค์ประกอบ	Factor Loading
4	องค์ประกอบที่ 4 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Eigen values = 1.78 และ %Variance = 7.45 Cumulative % = 66.236)	
4.1	สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม	.778
4.2	มีจรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีถูกต้องตามกฎหมาย	.754
4.3	สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการนำเสนอที่เหมาะสม	.735
4.4	ประเมินข้อมูลการค้นหาและแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม	.673
4.5	จัดเก็บและเชื่อมโยงวิธีการใช้ข้อมูลอย่างสร้างสรรค์	.539

องค์ประกอบที่ 4 ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี มีระดับนัยสำคัญมาก มีค่า ไอเกน (Eigen values) เท่ากับ 1.78 อธิบายร้อยละแปรปรวนของปัจจัย 7.45 ได้พบองค์ประกอบ 1) สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม 2) มีจรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีถูกต้องตามกฎหมาย 3) สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการนำเสนอที่เหมาะสม 4) ประเมินข้อมูลการค้นหาและแหล่งที่มาอย่างเหมาะสม 5) จัดเก็บและเชื่อมโยงวิธีการใช้ข้อมูลอย่างสร้างสรรค์

ตารางที่ 7 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมของ
ทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรม

ข้อ	องค์ประกอบ	Factor Loading
5	องค์ประกอบที่ 5 ทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรม (Eigen values = 1.40 และ %Variance = 5.83 Cumulative % = 72.075)	
5.1	สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สามในการติดต่อสื่อสาร	-.762
5.2	สามารถทำงานร่วมกับบุคคลที่แตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม	.712
5.3	เข้าใจและยอมรับการแตกต่างทางความคิดเห็น	.509

องค์ประกอบที่ 5 ทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรมมีระดับนัยสำคัญมาก มีค่า ไอเกน (Eigen values) เท่ากับ 1.40 อธิบายร้อยละแปรปรวนของปัจจัย 5.83 ได้พบองค์ประกอบ 1) สามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สามในการติดต่อสื่อสาร 2) สามารถทำงานร่วมกับบุคคลที่แตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม 3) เข้าใจและยอมรับการแตกต่างทางความคิดเห็น

ตารางที่ 8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละของความแปรปรวนสะสมของ
ทักษะชีวิตและสังคม

ข้อ	องค์ประกอบ	Factor Loading
6	องค์ประกอบที่ 6 ทักษะด้านชีวิตและสังคม (Eigen values = 1.328 %Variance = 5.53 77.606 Cumulative % = 77.606)	
6.1	เข้าใจในความแตกต่างและการแสดงออกของบุคคลอื่น	.735

องค์ประกอบที่ 6 ทักษะชีวิตและสังคม มีระดับนัยสำคัญมาก มีค่า ไอเกน (Eigen values) เท่ากับ 1.32 อธิบายร้อยละแปรปรวนของปัจจัย 5.53 ได้พบองค์ประกอบ ทักษะชีวิตและสังคมเมื่อได้แยกตัวแปรโดยพิจารณาว่า

Factor Loading ค่าเฉลี่ยและเบี่ยงเบนมาตรฐานของการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา
การโรงแรมในศตวรรษที่ 21 โรงแรมระดับ 4-5 ดาวในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 ในมุมมองของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อจัดกลุ่มปัจจัยทางด้านทัศนคติของผู้ประกอบการโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ต่อองค์ประกอบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 6 กลุ่มสามารถอธิบายปัจจัยและสรุปผลการอภิปรายได้ดังนี้

ด้านการแก้ปัญหาโดยมีความสอดคล้องการศึกษาของ (Surakiat Tadawattanawit, 2018) กล่าวไว้ว่าบัณฑิตในยุค 4.0 ต้องมีคุณลักษณะในการคิดวิเคราะห์ ในการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีคุณค่าสูง การจัดการด้านคำวิจารณ์ ข้อโต้แย้ง คำชมอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะสามารถอธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเข้าใจ มีภาวะผู้นำ (Natthakan Rungraeng et al., 2019) มีความรู้และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ถูกต้อง เป็นลักษณะที่พึงประสงค์สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพในเชิงการวิเคราะห์

ด้านการปฏิบัติงาน มีปัจจัยที่สำคัญคือ มีแนวคิดการใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานบริการ และสามารถปรับตัวในการทำงานในเหตุการณ์ต่าง ๆ (Natruedee Sinthipsomboon and Darawan Salaimanee, 2014) กล่าวว่าความรู้ในการปฏิบัติงาน และความรู้เชิงทฤษฎีมีความสำคัญมากในแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่มต้องอาศัยประสบการณ์การทำงานและฝึกงานนอกเวลา และ ความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพทักษะการปฏิบัติ มีความสำคัญรองจากคุณธรรมจริยธรรม งานสามารถวางแผนการทำงานตามเป้าหมายตามความสำคัญ สามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเหมาะสมและสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมในการทำงาน มีความเสียสละอุทิศตนในการปฏิบัติงาน มีระเบียบวินัย (Sureerat Yumtrakul, 2018)

ด้านการสื่อสาร การที่นักศึกษาเลือกวิธีการสื่อสารถูกต้องเพื่อลดผลกระทบต่อนตนเองและสังคมโดยเฉพาะงานบริการที่ต้องแผนที่ต้องประสานงานกับลูกค้า ต้อนรับส่วนหน้า บริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องสามารถรับสื่อและส่งต่อได้ถูกต้องครบถ้วนโดยเฉพาะทักษะในการทำงานระดับสูง รูปแบบวิธีการการแสดงออกเพื่อบอกถึงความรู้ความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้ดี (Angwarapat Khamnak, 2018) โดยที่การกำหนดรูปแบบในการสื่อสารที่ต้องการได้ เพื่อการเรียนรู้ในการทำงาน รวมไปถึงการแสดงออกถึงวัฒนธรรมไทยให้เป็น Global Thai สื่อสารถึงการบริการด้วยความภาคภูมิใจ (Suvit Maesincee, 2019)

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การศึกษาของ Pichet Yangtrong, Pinsuda Siridhrungsri and Sinthawa Kamdit (2018) พบว่านักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมต้องทันสมัยเหมาะกับการทำงานห้องปฏิบัติการจึงมีความจำเป็นในการเรียนรู้ มีคุณธรรมมีจรรยาบรรณในการใช้เทคโนโลยีถูกต้องตามกฎหมายมีความรับผิดชอบและพลเมืองดีมีคุณภาพ (Nitikai Phunthaprawat and Kiatananta Lounkaew, 2017) พนักงานในโรงแรมเครือข่ายไทยมีทักษะการใช้อินเทอร์เน็ตสูงที่สุด ในการทำงานค้นหาข้อมูล เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าผ่านแอปพลิเคชันต่าง ธุรกิจโรงแรมจะเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ไม่เพียงแต่ต้องใช้เป็น ต้องสามารถใช้ในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อประยุกต์ในการสร้างเนื้อหาการทำงานใหม่ๆ หรือนวัตกรรมในการทำงาน

ด้านภาษาและวัฒนธรรมมีความสามารถใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สามในการติดต่อสื่อสารจากการศึกษาของ มีความสำคัญเป็นอันดับแรกตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thailand Qualifications Framework: TQF) มาตรฐานผลการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรีคุณวุฒิด้านท่องเที่ยวและโรงแรม ภาษาอังกฤษเข้ามามีบทบาทในการใช้เพื่อทำงานบริการและผลจากการแข่งขันของประเทศในกลุ่มประชาคมอาเซียน โดยเฉพาะทักษะการใช้ภาษาที่ 3 คือภาษาจีนยังมีความต้องการในระดับสูงที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาอันดับหนึ่ง ทักษะด้านความสามารถทำงานร่วมกับบุคคลที่แตกต่างทางวัฒนธรรมและสังคม (Jariya Tantiwarachai and Anuchit Jantararota, 2018) สามารถที่จะบูรณาการแนวความคิดการเข้าใจและยอมรับการแตกต่างทางความคิดเห็น การเข้าอกเข้าใจและการปรับเปลี่ยนมุมมองในการทำงาน การทำงานในระดับโรงแรมห้าดาวต้องทักษะต้องได้รับการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Lozano et al., 2017)

ด้านชีวิตและสังคม การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานโรงแรมมีความสำคัญมีความสัมพันธ์กัน สามารถปฏิบัติงานและเรียนรู้การมีกาลเทศะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำงานเป็นทีมได้มีประสิทธิภาพ (Angwarapat Khamnak, 2018) สามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงแสดงออกการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ต้องมีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานด้วยกันในระดับมากที่สุด (Jariya Tantiwarachai and Anuchit Jantararota, 2018) คุณลักษณะของนักศึกษาท่องเที่ยวและโรงแรม ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อร่วมงานและมีบุคลิกภาพต้องสอดคล้องกันมากกว่าทักษะด้านอื่น ๆ การมีสุขภาพจิตสามารถปฏิบัติงานได้ดี ทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อตนเองและการทำงาน สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม (Kornkanok Anugtanatkul and Nonthalee Prontadavit, 2015)

สรุปผล

การพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานควบคู่กับการพัฒนาธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การบริการจะสร้างความประทับใจต้องได้รับการฝึกอบรมที่ดีมีมาตรฐานตามหลักสากล เครือข่ายโรงแรมต้องการพนักงานที่มีศักยภาพในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลายๆด้าน วัตถุประสงค์ของการเพื่อวิจัยศึกษาความคิดเห็นของโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร ต่อปัจจัยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาการโรงแรม ในศตวรรษที่ 21 จะสรุปผลได้ดังนี้

ทักษะการแก้ปัญหาในธุรกิจโรงแรมมีความสำคัญมากที่สุดที่โรงแรมต้องการเพราะการทำงานต้องแบกรับความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการ ถ้าโรงแรมเครือข่ายต่างประเทศต้องทำงานภายใต้มาตรฐานสากล พนักงานทุกคนจะต้องสามารถมีทักษะด้านจัดการคำวิจารณ์ และข้อขัดแย้งซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาไปถึงการจัดการคำชมของลูกค้าเพื่อพัฒนางานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะการปฏิบัติงานในโลกของโรงแรมยุคใหม่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงในกรุงเทพมหานคร มีโรงแรมเครือข่ายที่มีชื่อเสียงระดับโลกมาลงทุนมากขึ้น โรงแรมแต่ละแห่งจึงมีรูปแบบและมีการใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานบริการ แนวคิดของโรงแรมจึงเปลี่ยนไปเพื่อมองถึงความต้องการของลูกค้า สิ่งอำนวยความสะดวก การให้พนักงานได้มีเวลาในการอบรมพัฒนาตัวเองตลอดเวลาเมื่อเกิดทักษะ ความเชี่ยวชาญในการทำงานได้มีคุณภาพ

ทักษะด้านวิธีการสื่อสารถูกต้องกับลูกค้าพนักงานและเพื่อนร่วมงานเพื่อลดผลกระทบตนเองและสังคม มีความสำคัญอย่างมาก วิธีการสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ด้วยภาษาร่างกายและการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางที่ดีและเหมาะสม ในความเป็นไทยด้วยพื้นฐานวิถีชีวิต ความอ่อนน้อมถ่อมตน จึงทำให้ลูกค้ารับรู้ได้จากการบริการ

ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นในยุคที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลของโรงแรม การจองผ่านออนไลน์ การอ่านข้อเสนอแนะจากคนที่เคยเข้าพัก โรงแรมจึงมีการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบริการควบคู่ไปกับ พนักงานคอยช่วยเหลือและแนะนำบริการ ควรมีสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการได้อย่างเหมาะสม สามารถแนะนำขั้นตอน วิธีการใช้ เสนอความช่วยเหลือต่าง ๆ นอกเหนือจากที่โรงแรมมี เพื่อสร้างการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ทักษะด้านภาษาและวัฒนธรรมที่หลากหลายในงานบริการ สามารถที่จะสื่อสารใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างชำนาญเพราะเป็นภาษาสากลที่นักท่องเที่ยวสามารถใช้เป็นภาษากลางและภาษาอื่น ๆ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า บางครั้งนักท่องเที่ยวอาจจะมีข้อจำกัดในการใช้ภาษา เมื่อพนักงานสามารถที่จะสื่อสารด้วยภาษาเฉพาะของประเทศนั้น อาจจะสร้างความประทับใจและความไว้วางใจในการให้ความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้มากขึ้น

ทักษะด้านชีวิตและสังคมเป็นด้านที่พนักงานทุกคนต้องสามารถปรับตัวในการทำงานเข้ากับเพื่อนร่วมงาน การมีสังคมที่ต้องเข้าใจในความแตกต่างและการแสดงออกของบุคคลอื่น ความแตกต่างด้านเชื้อชาติภาษา วัฒนธรรมของเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า การเรียนรู้และเข้าใจเพื่อสามารถเข้าถึงการบริการให้ถูกต้องโดยไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจในการศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษาการโรงแรมสามารถนำไปพัฒนาหลักสูตรการโรงแรมและศึกษาเพื่อประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ครั้งต่อไป โดยมีการแนะนำจากสถานประกอบการ ดังนี้

1. ทักษะการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่ใช้ในโรงแรม
2. ความรู้รอบตัว ความอดทน อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. การเรียนรู้ด้านภาษา และวิธีการเรียนรู้เกี่ยวกับงานด้านบริหารด้านการเงิน เวลา วัฒนธรรมขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการท่องเที่ยวและโรงแรมของสำนักคณะกรรมการอุดมศึกษา(สกอ.) โดยนำไปศึกษาร่วมกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามสังคมและตลาดแรงงาน และมาตรฐานการเรียนรู้
2. ควรมีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพในระดับอาชีวศึกษาด้านงานบริการของกรมฝีมือแรงงานกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เกี่ยวกับสมรรถนะการบริการของตลาดแรงงานในระดับสากล
3. นำไปวิเคราะห์รูปแบบคุณลักษณะของบัณฑิต ด้านงานบริการให้สอดคล้องต่อการพัฒนาประเทศแนวคิดไทยแลนด์ 4.0

องค์ความรู้ใหม่

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยคุณลักษณะของนักศึกษาการโรงแรมในศตวรรษที่ 21 สามารถนำไปปัจจัยไปใช้ในการวิเคราะห์การปรับรูปแบบหลักสูตรด้านการโรงแรมให้เหมาะสมกับการทำงานในโรงแรม 4-5 ดาวในกรุงเทพฯ
2. สามารถนำไปปัจจัยที่สกัดได้ไปใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการของโรงแรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความใกล้เคียงและมาตรฐานที่สูงหรือต่ำกว่าได้

3. ผลวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาผู้สอนให้มีความสามารถในการพัฒนารูปแบบการสอนตามปัจจัยที่มีความต้องการตรงกับสถานประกอบการ

References

- Anugtanatkul, K., & Prontadavit, N. (2015). Qualifications of Tourism and Hotel Graduates according to Thailand Qualifications Framework for Higher Education: Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. *Journal of Technical Education Rajamangala University of Technology Thanyaburi*, 3(2),145–156.
- Assessment and Teaching of 21st Century Skills. (2012). *What are 21st century skills*. Retrieved June 26, 2019 from <http://atc21s.org/>
- Chalong, S. (2019). *Hotel Business*. Retrieved May 11, 2019, from https://www.gsb.or.th/getattachment/e916960c-a5cd-4860-b040-4011d31cba0d/2_hotel_5_62_detail.aspx
- Charungkaittikul, S., Ratana-Ubol, A., & Henschke, J. A. (2019). Strategies to Reorienting Higher Education Institution Toward Lifelong Learning Higher Educational Institution in Thailand. *International Journal of Adult Vocational Education and Technology (IJAVET)*, 10(4), 14.
- Delors, Jacques. (1996). *Learning: the treasure within: Report to UNESCO of the International Commission on Education for the Twenty-first Century*. Paris: UNESCO Publishing.
- Khamnak, A. (2018). Characteristic of Hotel and Tourism Trainee from the demand of Hotels in The Lower Northern Area. *The 8th BENJAMITRA Network National & International Conference from Research Through Sustainable Development Thonburi University*, 1–9.
- Kerlinger, F. (1986). *Foundations of behavioral research*. (3rd ed.). New York: Holt, Rinehart, Winston.
- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610
- Lozano, R. et al. (2017). *Connecting Competences and Pedagogical Approaches for Sustainable Development in Higher Education: A Literature Review and Framework Proposal*. Retrieved June 5, 2019 form <http://www.mdpi.com: 8080/2071-1050/9/10/1889/pdf>
- Maesincee, S. (2019). *Thailand 4.0*. Retrieved April 25, 2018, from http://planning2.mju.ac.th/goverment/2011111910_4835_planning/Doc_25590823143652_358135.pdf
- Office of Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. (2019). *The Second National Tourism Development Plan*. Bangkok: Author.

- Office of the Higher Education Commission. (2009). *National qualifications framework for higher education in Thailand*. Bangkok: Ministry of Education Announcement.
- Panich, W. (2013). *Learning How It Happen: Development Students and the Classroom Atmosphere: The Theory*. Retrieved June 11, 2019, from <http://www.gotoknow.org/blog/thaikm/434192>.
- Partnership for 21 Century Learning. (2009). *Framework for 21st century learning*. Retrieved June 11, 2019, from http://www.p21.org/storage/documents/docs/P21_Framework_Definitions_New_Logo_2015.pdf
- Phunthaprawat, N., & Lounkaew, K. (2017). The Internet Skills of Thai Chain Hotel Staffs in Bangkok. *Suthiparithat Journal*, 31(100), 208–219
- Rungraeng, N. et al., (2019). The Component of Desirable Characteristics for Hotel Management Students in Udonthani Rajabhat University. *Journal of Graduate School, Pitchayat*, 14(1), 39–48.
- Sinthipsomboon, N., & Salaimanee, D. (2014). *Expectations and Satisfaction of Four and Five-Star Hotel Stakeholders with Desired Traits of Hospitality Graduates from Rajamangala University of Technology Krungthep Focusing on Food and Beverage Services, Research report*. Retrieved April 25, 2019 from <http://dspace.rmuk.ac.th/handle/123456789/1439>
- Siriluk, W., Prachanban, P., & Parnichparinchai, T. (2014). Indicators Development of Student's Skills in the 21st Century. *Journal of Education Naresuan University*, 16(4), 155–165.
- Sonthanong, M. (2019). Expectations and Satisfactions of four and Five-Star Hotel Stakeholders with Desires Traits of Hospitality Graduates from the Department of Service Industry and Language Innovation at Kasertsart University, Kampangsaen Campus Focusing on Housekeeping Services, *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Science)*, 5(1), 370–379.
- Tadawattanawit, S. (2018). The Characteristics of the Graduates in Accordance with the Development of Thailand According to the “Thailand 4.0” Economic Model. *Dusit Thani College Journal*, 12(2), 404–416.
- Tantiwarachai, J., & Jantararota, A. (2018). Characteristic Attributes of Staff in Service Industries and Tourism. *Journal of Information*, 16(1), 27–36.
- Toffler, A. (1980). *The Third Wave*. New York: William Morrow.

- Wattanakul, P., & Mungsing, S. (2015). Knowledge and Skills Necessary for Learning in the 21st Century. *APHEIT Journal*, 4(1), 84–94.
- Whitehead, A. N. (1931). *Business adrift*. New York: McGraw–Hil.
- Yangtrong, P., Siridhrungsri, P., & Kamdit, S. (2018). The Strategies for The Desirable Characteristics Development of Learners in Basic Edition Institutions in The 21st Century. *Suthiparithat Journal*, 31(100),1–12.
- Yiumtrakul, S. (2018). The Characteristics of Students Trainees for Hotel Business at the Local Zone Sea Hua Hin in Economy Association of Southeast Asian Nations Community, *VRU Research and Development Journal Humanities and Social Science*, 13(2), 133–143.