

ฝ่ายนิเทศ

บทที่ 4

คุณาภินนง อรรถวณิชสิมมา

การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

จุดประสงค์ของบทนี้ก็นำเสนอข้อมูลที่ได้ออกจากการออกสำรวจในพื้นที่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเท็จจริงที่ค้นพบจากคำถามการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งการเก็บข้อมูลจากบุคคลระดับผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบุคคลที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจประเภทต่างๆ ทั้ง 5 ประเภทในระหว่างปี พ.ศ. 2541 โดยมีจำนวนกลุ่มประชากร (Population) ทั้งหมด 150 ตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (Sample size) คือ 75 ตัวอย่าง เพื่อเป็นตัวแทนประชากร (Population) ทั้งหมดของพื้นที่สำรวจตามเป้าหมาย ตามข้อเสนอแนะของ Tom Baum (1993) ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรเป้าหมาย

สำหรับการออกสำรวจเก็บข้อมูลและข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เป้าหมายนั้น คณะผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบสอบถามจำนวน 75 ชุด โดยทำการจัดเก็บข้อมูลในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2541 ซึ่งแบบสอบถามบางส่วนก็สามารถเก็บคืนได้ทันที แต่บางส่วนต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนมายังศูนย์ IMT – GT ภายใน 1 สัปดาห์ภายในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2541 ในการออกสำรวจจะเน้นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มธุรกิจด้าน โรงแรม/สถานที่พัก/ เกสต์เฮาส์ เพื่อการท่องเที่ยวเป็นเป้าหมายหลัก และเนื่องจากไม่มีเอกสารอ้างอิงที่บ่งบอกถึงจำนวนและขนาดที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมายธุรกิจประเภทภัตตาคาร/ ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ห้างสรรพสินค้า และสนามกอล์ฟ การสุ่มตัวอย่างจึงทำโดยการออกไปสืบค้นข้อมูลจริงจากพื้นที่เป้าหมาย จากนั้นจึงสำรวจแล้วเก็บข้อมูลจากข้อเท็จจริงที่เห็น หรือจากการสอบถามจากคนในพื้นที่ในห้วงเวลาของการสำรวจดังกล่าว โดยใช้สัดส่วนการสำรวจเช่นเดียวกับกลุ่มเป้าหมาย ธุรกิจประเภทโรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮาส์ นอกจากนี้คณะผู้วิจัยได้จัดทำรายชื่อกลุ่มธุรกิจอีก 4 ประเภท ซึ่งอาจจะเป็นประโยชน์ต่อการสำรวจในอนาคตในพื้นที่เป้าหมายต่อไป

แบบสอบถามที่ได้รับคืนจากการสำรวจและเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อมูลที่สามารนำไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการวิจัยครั้งนี้จำนวน 68 ชุด (จากแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 75 ชุด) คิดเป็นร้อยละ 90.7

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการทดสอบในภาคสนามกระทำใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ

1. **การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis)** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง โดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง อาทิ Means SD และค่าร้อยละ

2. **การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis)** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก โดยนำหลักวิชาการมาศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการสำรวจในภาคสนาม เพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 3 ประการ โดยมีมุ่งประเด็นตามคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่

- 2.1 การรับข่าวสารด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.2 สาขาความรู้ที่จำเป็นที่ต้องการจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
- 2.3 ความต้องการการพัฒนาและการฝึกอบรมโดยทันทีในสถานะการณ์ปัจจุบัน
- 2.4 ระดับพนักงานที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เน้นความสำคัญการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพ โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลได้แล้วจะนำมาสรุปเพื่อจัดทำรายงานผลการศึกษา เพื่อนำไปเป็นแนวทางจัดการพัฒนาบุคลากรเพื่อการท่องเที่ยวในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านลักษณะประชากร ของกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัย) ไว้ด้วย โดยดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะลักษณะประชากรของพนักงานในหน่วยงานตามลักษณะธุรกิจ ทั้ง 5 ประเภท ที่ปฏิบัติงานอยู่เท่านั้น ซึ่งข้อมูลแสดงลักษณะประชากรดังกล่าว เป็นข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุเฉลี่ย ระดับการศึกษา และลักษณะการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทเพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านนี้ไปใช้ประกอบในการ

ดำเนินงานวางแผนอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังแสดงไว้ในตารางที่ 1 ถึง 15

ตารางที่ 1 ข้อมูลแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (sample) แยกตามลักษณะประเภทการดำเนินงานธุรกิจ ในขณะที่ทำการวิจัย

ลักษณะการดำเนินงานธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
1. โรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์	27	39.7
2. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	25	36.8
3. บริษัทนำเที่ยว	11	16.2
4. ห้างสรรพสินค้า	2	2.9
5. สนามกอล์ฟ	3	4.4
รวม	68	100

ตารางที่ 1 ได้แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกประเภทตามลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยกลุ่มตัวอย่างธุรกิจประเภทโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ เป็นผู้ตอบคำถามมากถึง 27 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.7 เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจประเภทโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ ในพื้นที่ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้จะมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างธุรกิจอีก 4 ประเภทที่มีจำนวนน้อยกว่ามาก เมื่อแยกย่อยลงไปแต่ละประเภทแล้ว กลุ่มตัวอย่างธุรกิจประเภทถัดมาคือภัตตาคาร/ร้านอาหารมีผู้ตอบคำถามจำนวน 25 แห่ง คิดเป็นจำนวนร้อยละ 36.8 ขณะที่กลุ่มธุรกิจประเภทนำเที่ยวมีผู้ตอบคำถามจำนวน 11 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 16.2 ส่วนธุรกิจที่เหลืออีก 2 ประเภท คือ ห้างสรรพสินค้า และ สนามกอล์ฟ มีผู้ตอบคำถามจำนวน 2 แห่ง และ 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ 4.4 ตามลำดับ

คำถามข้อที่ 2 ได้ถามถึงจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบันของธุรกิจแต่ละประเภททั้ง 5 กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะแสดงผลการสำรวจในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบันโดยเฉลี่ย ($n = 68$)

ลักษณะการดำเนินธุรกิจ	จำนวนพนักงานโดยเฉลี่ย (X)	SD
1. โรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์	89.74	65.76
2. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	23.44	27.25
3. บริษัทนำเที่ยว	7.00	4.07
4. ห้างสรรพสินค้า	161.50	12.02
5. สนามกอล์ฟ	115.34	88.27

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ เป็นจำนวน 89.74 คน ในภัตตาคาร/ร้านอาหารเป็นจำนวน 23.44 คน ในบริษัทนำเที่ยวเป็นจำนวน 7.00 คน ขณะที่ห้างสรรพสินค้ามีจำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยถึง 161.50 คน ส่วนสนามกอล์ฟมีพนักงานโดยเฉลี่ยจำนวน 115.34 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยที่ปฏิบัติงานในอดีต (ก่อนปี 2541) เปรียบเทียบกับจำนวนพนักงานเฉลี่ยที่คาดว่าจะต้องการในอนาคต (5 ปีข้างหน้า)

ลักษณะการดำเนินธุรกิจ	จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติงานในอดีต (ก่อนปี 2541)	จำนวนพนักงานที่ต้องการในอนาคต (5ปีข้างหน้า)
1. โรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์	99.19	103.92
2. ภัตตาคาร/ร้านอาหาร	24.58	27.35
3. บริษัทนำเที่ยว	8.00	8.11
4. ห้างสรรพสินค้า	192.50	167.50
5. สนามกอล์ฟ	115.33	125.00

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบจำนวนพนักงานในอดีต (ก่อนปี 2541) และจำนวนพนักงานที่คาดว่าจะต้องการในอนาคต (5 ปีข้างหน้า) พบว่า จำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ เพิ่มจากจำนวน 99.19 คนเป็น จำนวน 103.92 คน ในภัตตาคาร/ร้านอาหารเพิ่มจากจำนวน 24.58 คนเป็น จำนวน 27.35 คน ในขณะที่บริษัทนำเที่ยวเพิ่มจากจำนวน 8.00คน เป็นจำนวน 8.11 คนขณะที่ ห้างสรรพสินค้ามีจำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยโดย ลดจากจำนวน 192.50 คนเป็น จำนวน 167.50 คน ส่วนสนามกอล์ฟมีพนักงานโดยเฉลี่ยเพิ่มจากจำนวน 115.33 คนเป็น จำนวน 125.00 คน

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะข้อมูลประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์

ลักษณะประชากร	จำนวนเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
อายุ และจำนวนพนักงาน	26.10	20.41
อายุของพนักงานเพศชาย	38.19	30.94
จำนวนพนักงานเพศชาย	26.54	19.59
อายุของพนักงานเพศหญิง	51.56	18.85
จำนวนพนักงานเพศหญิง		
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	0.00	0.00
ปริญญาโท	0.00	0.00
ปริญญาตรี	3.46	11.74
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86.15	23.55

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ จากตารางที่ 4 พบว่าในกลุ่มของพนักงานโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 26.10 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 26.54 ปี โดยมีพนักงานชายโดยเฉลี่ย จำนวน 38.19 คน และมีพนักงานหญิงโดยเฉลี่ย จำนวน 51.56 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีพนักงานคนใดที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือระดับปริญญาโท แต่มีพนักงานที่จบปริญญาตรีทั้งสิ้นจำนวน 3.46 คนส่วนในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 86.15 คน

ตารางที่ 5 แสดงลักษณะข้อมูลประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภัตตาคาร/ร้านอาหาร

ลักษณะประชากร	จำนวนเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
อายุ และจำนวนพนักงาน		
อายุของพนักงานเพศชาย	24.10	18.84
จำนวนพนักงานเพศชาย	10.64	8.62
อายุของพนักงานเพศหญิง	22.89	16.89
จำนวนพนักงานเพศหญิง	12.80	4.68
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	0.00	0.00
ปริญญาโท	0.00	0.00
ปริญญาตรี	1.33	4.51
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20.54	5.61

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของพนักงาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภัตตาคาร/ร้านอาหาร พบว่าในกลุ่มของพนักงาน ภัตตาคาร/ร้านอาหาร พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 24.10 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 22.89 ปี โดยมีพนักงานชายโดยเฉลี่ย จำนวน 10.64 คน และมีพนักงานหญิงโดยเฉลี่ย จำนวน 12.80 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีพนักงานคนใดที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือระดับปริญญาโทแต่มีพนักงานที่จบปริญญาตรีทั้งสิ้นจำนวน 1.33 คน ส่วนการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีพนักงาน อยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 20.54 คน

ตารางที่ 6 แสดงลักษณะข้อมูลประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนำเที่ยว

ลักษณะประชากร	จำนวนเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
อายุ และจำนวนพนักงาน		
อายุของพนักงานเพศชาย	23.91	18.69
จำนวนพนักงานเพศชาย	3.45	2.79
อายุของพนักงานเพศหญิง	27.82	20.53
จำนวนพนักงานเพศหญิง	3.55	1.30
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	0.00	0.00
ปริญญาโท	0.00	0.00
ปริญญาตรี	1.36	4.61
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5.64	1.54

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนำเที่ยว จากตารางที่ 6 พบว่าในกลุ่มของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนำเที่ยวพนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 23.91 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 27.82 ปี โดยมีพนักงานชายโดยเฉลี่ย จำนวน 3.45 คน และมีพนักงานหญิงโดยเฉลี่ย จำนวน 3.55 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีพนักงานคนใดที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือระดับปริญญาโท แต่มีพนักงานที่จบปริญญาตรีทั้งสิ้นจำนวน 1.36 คน ส่วนในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 5.64 คน

ตารางที่ 7 แสดงลักษณะข้อมูลประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้า

ลักษณะประชากร	จำนวนเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
อายุ และจำนวนพนักงาน		
อายุของพนักงานเพศชาย	24.75	19.39
จำนวนพนักงานเพศชาย	40.50	32.80
อายุของพนักงานเพศหญิง	28.25	20.85
จำนวนพนักงานเพศหญิง	121.00	44.23
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	0.00	0.00
ปริญญาโท	0.00	0.00
ปริญญาตรี	20.00	67.84
ต่ำกว่าปริญญาตรี	141.50	38.68

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้า จากตารางที่ 7 พบว่าในกลุ่มของพนักงานห้างสรรพสินค้า พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 24.75 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 28.25 ปี โดยมีพนักงานชายโดยเฉลี่ย จำนวน 40.50 คน และมีพนักงานหญิงโดยเฉลี่ย จำนวน 121.00 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีพนักงานคนใดที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือระดับปริญญาโทแต่มีพนักงานที่จบปริญญาตรีทั้งสิ้นจำนวน 20.00 คน ส่วนในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 141.50 คน

ตารางที่ 8 แสดงลักษณะข้อมูลประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสนามกอล์ฟ

ลักษณะประชากร	จำนวนเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
อายุ และจำนวนพนักงาน		
อายุของพนักงานเพศชาย	29.00	22.67
จำนวนพนักงานเพศชาย	30.67	24.84
อายุของพนักงานเพศหญิง	30.00	22.14
จำนวนพนักงานเพศหญิง	84.67	30.95
ระดับการศึกษา		
ปริญญาเอก	0.00	0.00
ปริญญาโท	0.00	0.00
ปริญญาตรี	3.33	11.30
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112.00	30.62

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสนามกอล์ฟ จากตารางที่ 8 พบว่าในกลุ่มของพนักงานสนามกอล์ฟ พนักงานชายมีอายุเฉลี่ย 29.00 ปี ในขณะที่พนักงานหญิงมีอายุเฉลี่ย 30.00 ปี โดยมีพนักงานชายโดยเฉลี่ย จำนวน 30.67 คน และมีพนักงานหญิงโดยเฉลี่ย จำนวน 84.67 คน และเมื่อพิจารณาถึงลักษณะของประชากรในด้านระดับการศึกษาพบว่า ไม่มีพนักงานคนใดที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือระดับปริญญาโทแต่มีพนักงานที่จบปริญญาตรีทั้งสิ้นจำนวน 3.33 คน ส่วนในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรีนั้นมีพนักงานอยู่ในกลุ่มนี้จำนวน 112.00 คน

จากตารางที่ 4 – 8 แสดงให้เห็นถึงลักษณะประชากรของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจทั้ง 5 ประเภททั้งในด้านอายุ จำนวนพนักงาน และระดับการศึกษา ซึ่งในธุรกิจแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน โดยสามารถนำลักษณะข้อมูลของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจทั้ง 5 ประเภท มาเปรียบเทียบกัน ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 9

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบลักษณะข้อมูลของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มธุรกิจทั้ง 5 ประเภท

ลักษณะประชากร ประเภทธุรกิจ	โรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์		ภัตตาคาร / ร้านอาหาร		บริษัทนำเที่ยว		ห้างสรรพสินค้า		สนามกอล์ฟ	
	จำนวน เฉลี่ย	ร้อยละ	จำนวน เฉลี่ย	ร้อยละ	จำนวน เฉลี่ย	ร้อยละ	จำนวน เฉลี่ย	ร้อยละ	จำนวน เฉลี่ย	ร้อยละ
อายุและจำนวนพนักงาน										
อายุพนักงานเพศชาย	26.10	20.41	24.10	18.84	23.91	18.69	24.75	19.393	29.00	22.67
จำนวนพนักงานเพศชาย	38.19	30.94	10.64	8.62	3.45	2.79	40.50	2.80	30.67	24.84
อายุพนักงานเพศหญิง	26.54	19.59	22.89	16.89	27.82	20.53	28.25	20.85	30.00	22.14
จำนวนพนักงานหญิง	51.56	18.85	12.80	4.68	3.55	1.30	121.00	44.23	84.67	30.95
ระดับการศึกษา										
ปริญญาเอก	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ปริญญาโท	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
ปริญญาตรี	3.46	11.74	1.33	4.51	1.36	4.61	20.00	67.84	3.33	11.30
ต่ำกว่าปริญญาตรี	86.15	23.55	20.54	5.62	5.64	1.54	141.50	38.68	112.00	30.62

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ใน
โรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮาส์

ลักษณะ/ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
เต็มเวลา	86.48	96.33
เป็นรายชั่วโมง	3.30	3.67
ลูกจ้างชั่วคราว	0.00	0.00
ลูกจ้างตามเทศกาล	0.00	0.00

จากข้อมูลในตารางที่ 10 พบว่าข้อมูลลักษณะ/ ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 86.48 คน คิดเป็น ร้อยละ 96.33 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 3.30 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.67 โดยไม่มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็น ลูกจ้างชั่วคราว หรือ ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาล โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ก็จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาคือร้อยละ 96.33

ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภัตตาคาร / ร้านอาหาร

ลักษณะ/ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
เต็มเวลา	19.64	83.93
เป็นรายชั่วโมง	2.96	12.65
ลูกจ้างชั่วคราว	0.76	3.25
ลูกจ้างตามเทศกาล	0.04	0.17

จากข้อมูลในตารางที่ 11 พบว่าข้อมูลลักษณะ/ ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในภัตตาคาร/ร้านอาหาร มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 19.64 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.93 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 2.96 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.65 ปฏิบัติงานเป็น ลูกจ้างชั่วคราวจำนวนเฉลี่ย 0.76 คนคิดเป็น ร้อยละ 3.25 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาล

จำนวนเฉลี่ย 0.04 คนคิดเป็น ร้อยละ 0.17 โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ก็จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาคือร้อยละ 83.93

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนำเที่ยว

ลักษณะ/ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
เต็มเวลา	5.18	74.03
เป็นรายชั่วโมง	0.73	10.39
ลูกจ้างชั่วคราว	0.91	12.99
ลูกจ้างตามเทศกาล	0.18	2.60

จากข้อมูลในตารางที่ 12 พบว่าข้อมูลลักษณะ/ ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนำเที่ยว มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 5.18 คน คิดเป็นร้อยละ 74.03 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 0.73 คน คิดเป็นร้อยละ 10.39 ปฏิบัติงานเป็น ลูกจ้างชั่วคราวจำนวนเฉลี่ย 0.91 คน คิดเป็นร้อยละ 12.99 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลจำนวนเฉลี่ย 0.18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ก็จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาคือร้อยละ 74.03

ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้า

ลักษณะ/ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
เต็มเวลา	161.50	100
เป็นรายชั่วโมง	0.00	0.00
ลูกจ้างชั่วคราว	0.00	0.00
ลูกจ้างตามเทศกาล	0.00	0.00

จากข้อมูลในตารางที่ 13 พบว่าข้อมูลลักษณะ/ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในห้างสรรพสินค้า มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 161.50 คน คิดเป็นร้อยละ 100 โดยไม่มีพนักงานประเภทที่ ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมง ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราว ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาล โดยพบว่าพนักงานทั้งหมดของธุรกิจประเภทนี้จะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาทั้งหมด ร้อยละ 100

ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสนามกอล์ฟ

ลักษณะ/ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย (X)	ร้อยละ (%)
เต็มเวลา	31.00	26.88
เป็นรายชั่วโมง	2.67	2.31
ลูกจ้างชั่วคราว	15.67	13.58
ลูกจ้างตามเทศกาล	66.00	57.23

จากข้อมูลในตารางที่ 14 พบว่าข้อมูลลักษณะ/ ชั่วโมง การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสนามกอล์ฟ มีพนักงานที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาจำนวนเฉลี่ย 31.00 คน คิดเป็นร้อยละ 26.88 ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงจำนวนเฉลี่ย 2.67 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.31 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวจำนวนเฉลี่ย 15.67 คนคิดเป็น ร้อยละ 13.58 ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลจำนวนเฉลี่ย 66 คนคิดเป็นร้อยละ 57.23 โดยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ก็จะจะเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างตามเทศกาลคือร้อยละ 57.23

ข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจทั้ง 5 ประเภทจากตารางที่ 10-14 สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบข้อมูลลักษณะ / ชั่วโมงการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจทั้ง 5 ประเภท

ลักษณะการปฏิบัติงาน ประเภทธุรกิจ	โรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์		ภัตตาคาร / ร้านอาหาร		บริษัทนำเที่ยว		ห้างสรรพสินค้า		สนามกอล์ฟ	
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
เต็มเวลา	86.48	96.33	19.64	83.93	5.18	74.03	161.50	100.00	31.00	26.88
เป็นรายชั่วโมง	3.30	3.67	2.96	12.65	0.73	10.39	0.00	0.00	2.67	2.31
ลูกจ้างชั่วคราว	0.00	0.00	0.76	3.25	0.91	12.99	0.00	0.00	15.67	13.58
ลูกจ้างตามเทศกาล	0.00	0.00	0.04	0.17	0.18	2.60	0.00	0.00	66.00	57.23

การรับข่าวสารด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สามารถจัดแบ่งกลุ่มแหล่งข่าวสารหลักๆ ที่เผยแพร่ข้อมูลด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้กับธุรกิจโรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮาส์ ภัตตาคาร/ ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว ห้างสรรพสินค้า และสนามกอล์ฟ ได้ดังนี้

1. สำนักงานพาณิชย์จังหวัด
2. วิทยาลัยอาชีวศึกษา
3. วิทยาลัยเทคนิค
4. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยร่วมกับสถาบัน ITM
5. ศูนย์ท่องเที่ยวเบตง และนราธิวาส
6. สมาพันธ์ธุรกิจการท่องเที่ยว
7. บริษัทท่องเที่ยวต่างๆ
8. สำนักงานหอการค้าจังหวัด
9. สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ
10. สมาคมโรงแรมจังหวัดสงขลา
11. สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
12. สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานเขต
13. สำนักงานเทศบาล
14. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด
15. โรงพยาบาล / สาธารณสุข
16. สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด
17. สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด / อำเภอ
18. สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดยะลา
19. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน
20. สำนักงานประกันสังคม
21. สมาคมมัคคุเทศก์นำเที่ยวภาคใต้
22. หน่วยงานฝึกอบรมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
23. สำนักงานจัดหางานจังหวัด / อำเภอ

สาขาความรู้ที่จำเป็นที่ต้องการจากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากการรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ สามารถจัดแบ่งกลุ่มสาขาความรู้หลักๆ ที่จำเป็นอันเป็นที่ต้องการจากการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยพบว่า

1. **โรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮ้าส์** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้
 - ด้านภาษาเพื่องานโรงแรม ได้แก่ ภาษาจีนกลาง จีนกวางตุ้ง มาลายู อังกฤษ
 - ด้านบริการ มารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว ฯลฯ
 - ด้านของความเป็นผู้นำโดยเฉพาะธุรกิจการท่องเที่ยว
 - การปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกต่างๆ เช่น หอมค้ออาหารและเครื่องดื่ม หอมค้อแม่บ้าน หอมค้อต้อนรับ หอมค้อบริการส่วนหน้า หอมค้อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
 - ด้านคอมพิวเตอร์และสาขาช่างที่เกี่ยวข้องกับงานโรงแรมด้านต่างๆ
 - ด้านการจัดการโรงแรม เช่น ระบบบัญชี เป็นต้น
 - การพัฒนาบุคลิกภาพ
 - หลักสูตรหัวหน้างาน หลักสูตรหัวหน้าแผนก การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี
 - ความรู้ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม
 - ความรู้ด้านการเป็นมัคคุเทศก์
2. **ภัตตาคาร/ร้านอาหาร** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้
 - การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ
 - การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง
 - จริยธรรม จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว
 - แหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด
 - ศิลปวัฒนธรรมพื้นเมือง
 - สุขอนามัย สุขศึกษา
 - มนุษยสัมพันธ์

- ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม
- การบริหารธุรกิจ การตลาด
- ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว
- การบริการด้านอาหาร เครื่องดื่ม
- ความสะอาด และภาพพจน์ของร้านอาหาร
- หลักสูตรหัวหน้างาน หลักสูตรหัวหน้าแผนก การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดี

3. บริษัทนำเที่ยว มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้

- ความรู้เสริมด้านแหล่งท่องเที่ยว เน้นประวัติศาสตร์และจุดเด่นของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และเปิดใหม่
- ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน
- มารยาท
- ความรู้ด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- ความรู้ด้านธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร บริษัทท่องเที่ยว
- สาขาวิชามัคคุเทศก์
- ทางด้านบุคลิกภาพในการบริการ
- ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์
- ความรู้รอบตัวและทักษะการแก้ปัญหา

4. ห้างสรรพสินค้า มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้

- การบริการในธุรกิจห้างสรรพสินค้า
- การใช้ภาษา การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา
- การพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ หรือ ภาษาจีน
- การให้บริการที่ประทับใจ
- จริยธรรม
- พฤติกรรมศาสตร์

5. **สนามกอล์ฟ** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้
 - มารยาทของแคดดี้
 - สาขาความรู้ที่ปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในการให้บริการ
 - ความรู้ด้านการเป็นผู้จัดการสนามกอล์ฟ

โดยพบว่า ความรู้ด้านภาษาเพื่องานโรงแรม ได้แก่ ภาษาจีนกลาง จีนกวางตุ้ง มาลายู ภาษาอังกฤษ และความรู้ด้านบริการ มารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว พนักงานเสิร์ฟ เป็นที่ต้องการอันดับต้นๆ ในกลุ่มของธุรกิจด้านโรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮ้าส์ การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจ การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง และจริยธรรม จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว เป็นที่ต้องการอันดับต้นๆ ในกลุ่มของธุรกิจด้านภัตตาคาร/ ร้านอาหาร ความรู้เสริมด้านแหล่งท่องเที่ยว เน้นประวัติศาสตร์และจุดเด่นของแต่ละแหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และแหล่งท่องเที่ยวที่เปิดใหม่ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และมารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว เป็นที่ต้องการอันดับต้นๆ ในกลุ่มของธุรกิจด้านบริษัทนำเที่ยว การให้บริการในธุรกิจห้างสรรพสินค้าและการใช้ภาษา การประชาสัมพันธ์และการโฆษณา เป็นที่ต้องการเป็นอันดับต้นๆ ในกลุ่มธุรกิจด้านห้างสรรพสินค้า มารยาทของแคดดี้ การปลูกฝังให้พนักงานมีใจรักในการให้บริการ และความรู้ด้านการเป็นผู้จัดการสนามกอล์ฟ เป็นที่ต้องการอันดับต้นๆ ในกลุ่มของธุรกิจสนามกอล์ฟ

**หัวข้อฝึกอบรมที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
ให้กับพนักงานได้โดยทันที**

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สามารถจัดแบ่งกลุ่ม สาขาความรู้หลักๆ ที่ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานได้โดยทันทีเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยพบว่า

1. **โรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮ้าส์** มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้
 - ด้านบริการ มารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว พนักงานเสิร์ฟ กัปตัน ฯลฯ
 - ด้านภาษาเพื่องานโรงแรม ได้แก่ ภาษาจีนกลาง จีนกวางตุ้ง มาลายู ภาษาอังกฤษ

- การปฏิบัติงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกต่างๆ เช่น ด้านอาหารและเครื่องดื่ม การต้อนรับส่วนหน้า และหน้าที่แม่บ้าน
- ด้านคอมพิวเตอร์
- ด้านการจัดการโรงแรม เช่น ระบบบัญชี เป็นต้น
- การพัฒนาบุคลิกภาพ
- ความรู้ด้านการเป็นมัคคุเทศก์
- ด้านความรู้ ทักษะ เพื่อพัฒนามาตรฐานของพนักงานโรงแรมให้เทียบเท่าสากล
- หลักการต้อนรับลูกค้า แขกชาวต่างประเทศ และในประเทศ มนุษย์สัมพันธ์
- จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ
- หลักการขาย
- การสร้างความรู้สึที่ดี การสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
- หลักการพูด การติดต่อสื่อสาร
- การสร้างแรงจูงใจในอาชีพบริการ
- หลักสูตรการเป็นนักบริหารที่ดี ทั้งระดับล่าง ระดับกลาง

2. *ภัตตาคาร / ร้านอาหาร* มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้

- การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้นักท่องเที่ยว ลูกค้าพอใจ
- การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง
- จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว
- การพัฒนาด้านบุคลิกภาพ
- กิริยามารยาทในการพูดจา ทักทายกับลูกค้า มนุษย์สัมพันธ์
- การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การเสิร์ฟ
- การบริการและการเอาใจใส่ต่อลูกค้า
- การให้บริการที่มีคุณภาพ
- ประสิทธิภาพ ความเป็นเลิศในการทำงาน
- กิริยามารยาทในการให้บริการ
- การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

- ความสุขในการดำรงชีวิต การทำงาน
- เทคนิคการขายและการแนะนำผลิตภัณฑ์
- ความปลอดภัย
- ความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ
- การเป็นก๊อ (Cook)

3. บริษัทนำเที่ยว มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้

- การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้นักท่องเที่ยว ลูกค้าพอใจ
- การสื่อสารภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง
- จรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยว
- จิตสำนึกของการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี ซื่อสัตย์ต่อนักท่องเที่ยว นำเสนอแต่สิ่งที่ดี มีคุณค่า ต้อนรับอย่างจริงใจ แนะนำการท่องเที่ยวอย่างแท้จริง โดยไม่คำนึงถึงค่า Commission เป็นอันดับแรก
- ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ภาษาจีน
- การสร้างความประทับใจในการให้บริการนักท่องเที่ยว
- ความรู้ความเข้าใจในหน้าที่มีคฤเทศก์
- การพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ
- ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกด้าน เน้นประสิทธิภาพในการบริการ

4. ห้างสรรพสินค้า มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้

- การบริการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าในภาวะเศรษฐกิจถดถอย
- การพัฒนาและการฝึกอบรมด้านการประหยัดพลังงาน
- การพัฒนาความรู้ด้านภาษาอังกฤษ หรือภาษาจีน
- การให้บริการเพื่อดึงดูดลูกค้า
- การพัฒนาการขาย
- การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์อย่างเคร่งครัดในองค์การ

5. สนามกอล์ฟ มีประเภทสาขาความรู้ที่ต้องการ ดังนี้
 - การต้อนรับและการบริการที่ประทับใจ
 - มารยาทของแคดดี้

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สามารถจัดแบ่งกลุ่มสาขาความรู้ตามหัวข้อฝึกอบรมที่ควรจัดให้มีเพื่อการพัฒนาและการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้กับพนักงานได้โดยทันที โดยพบว่า ด้านบริการ มารยาทในการปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยว ขนบธรรมเนียมของนักท่องเที่ยว พนักงานเสิร์ฟ กัปตัน ฯลฯ และด้านภาษาเพื่องานโรงแรม ได้แก่ภาษาจีนกลาง จีนกวางตุ้ง มาลายู อังกฤษ เป็นที่ต้องการอันดับต้นๆ ในกลุ่มของธุรกิจด้านโรงแรม/ สถานที่พัก/ เกสต์เฮาส์ การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยว ลูกค้ำพอใจ ตลอดจนการสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง และจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่ต้องการต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นที่ต้องการอันดับต้นๆ ในกลุ่มธุรกิจด้านภัตตาคาร/ร้านอาหาร การต้อนรับและการให้บริการที่ทำให้ให้นักท่องเที่ยว ลูกค้ำพอใจ การสื่อสาร ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนกลาง และจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ จิตสำนึกในฐานะเจ้าของบ้านที่จะต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นที่ต้องการเป็นอันดับต้นๆในกลุ่มของธุรกิจด้านบริษัทนำเที่ยว การบริการและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ำในภาวะเศรษฐกิจถดถอยเป็นที่ต้องการเป็นอันดับต้นๆในกลุ่มของธุรกิจด้านห้างสรรพสินค้า การต้อนรับและการบริการที่ประทับใจเป็นที่ต้องการเป็นอันดับต้นๆ ในกลุ่มของธุรกิจด้านสนามกอล์ฟ

ประเภทพนักงานที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สามารถจัดแบ่งกลุ่ม ประเภทพนักงานที่ควรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ดังนี้

1. กลุ่มของธุรกิจด้านโรงแรม/สถานที่พัก/เกสต์เฮาส์ มีพนักงานที่ควรเข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้
 - พนักงานระดับล่าง พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ
 - พนักงานระดับตำแหน่งบริการส่วนหน้า (Front office)
 - พนักงานระดับหัวหน้าฝ่าย ผู้จัดการแผนกควบคุมงาน
 - พนักงานในแผนกต่างๆ เช่น แม่บ้าน บัณฑิตี เบลล์ เป็นต้น
 - พนักงานประชาสัมพันธ์

ดังนี้

2. **กลุ่มของธุรกิจด้านภัตตาคาร / ร้านอาหาร** มีพนักงานที่ควรได้รับการฝึกอบรม
 - พนักงานขายและต้อนรับ
 - ผู้บริหารภัตตาคาร ผู้จัดการและรองผู้จัดการ
 - กัปตัน
 - Supervisor
 - พนักงานเสิร์ฟ

3. **กลุ่มของธุรกิจด้านบริษัทนำเที่ยว** มีพนักงานที่ควรได้รับการฝึกอบรม ดังนี้
 - พนักงานระดับล่างที่มีความรู้น้อย
 - เจ้าของบริษัทนำเที่ยว
 - พนักงานต้อนรับประจำสำนักงาน
 - หัวหน้าพนักงานขับรถ

4. **กลุ่มของธุรกิจด้านห้างสรรพสินค้า** มีพนักงานที่ควรได้รับการฝึกอบรม ดังนี้
 - พนักงานทุกๆฝ่าย
 - พนักงานที่พบปะ สัมผัสลูกค้าโดยตรง พนักงานขาย
 - พนักงานระดับหัวหน้าควบคุมงาน
 - หัวหน้าแผนกขาย

5. **กลุ่มของธุรกิจสนามกอล์ฟ** มีพนักงานที่ควรได้รับการฝึกอบรม ดังนี้
 - พนักงานต้อนรับ
 - ผู้จัดการสนามกอล์ฟ

จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ สามารถจัดแบ่งกลุ่ม/ประเภทพนักงานที่ควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้ดังนี้ โดยพบว่าในกลุ่มธุรกิจด้านโรงแรม / สถานที่พัก / เกสต์เฮ้าส์ มีพนักงานกลุ่มพนักงานบริการระดับล่าง พนักงานเสิร์ฟ พนักงานต้อนรับ เป็นที่ต้องการเป็นอันดับแรกที่ควรได้รับการฝึกอบรม ในกลุ่มของธุรกิจด้าน

ภัตตาคาร / ร้านอาหาร มีพนักงานกลุ่มพนักงานขายและพนักงานต้อนรับ เป็นที่ต้องการเป็นอันดับแรก ที่ควรได้รับการฝึกอบรม ในกลุ่มของธุรกิจด้านบริษัทนำเที่ยว มีพนักงานกลุ่มพนักงานระดับล่างที่มีความรู้ น้อย เป็นที่ต้องการเป็นอันดับแรก ที่ควรได้รับการฝึกอบรม ในกลุ่มของธุรกิจด้านห้างสรรพสินค้า พนักงานทุกฝ่าย โดยเฉพาะพนักงานที่สัมผัสปะกับลูกค้าโดยตรง เป็นที่ต้องการอันดับแรก ที่ควรได้รับการฝึกอบรม ในกลุ่มของธุรกิจด้านสนามกอล์ฟ มีพนักงานกลุ่มต้อนรับและผู้จัดการสนามกอล์ฟ เป็นที่ต้องการเป็นอันดับแรก ที่ควรได้รับการฝึกอบรม