

## บทคัดย่อ

แผนงานวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน” เป็นการศึกษาเพื่อเสนอแนวทางของการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ อันเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมให้สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วม พบว่า ระบบมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยยังไม่มี ความชัดเจนในมาตรฐานอันใดอันหนึ่ง ทั้งนี้จากการศึกษาประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม 4 แผนก คือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีสมรรถนะหลัก (Core competencies) ที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 5 สมรรถนะ และมีสมรรถนะหลักที่ประเทศไทยควรมีเพิ่มเติมจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) คือ 1) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines) 2) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) มีผลการศึกษา แยกตามแผนก คือ แผนกส่วนหน้า เห็นว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสม ยกเว้นสมรรถนะเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกแม่บ้าน พบว่า สมรรถนะเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ควรจัดสมรรถนะในข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) แผนกอาหารพบว่า สมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การ

ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มน้ำบริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหาร และเครื่องดื่ม ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (functional competency)

หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) จากการศึกษาและทดลองใช้ พบว่า หลักสูตรจะต้องไม่ใช้เวลาต่อครั้งมากนัก เวลาที่เหมาะสมคือ 1 วัน แต่อาจมีการอบรมบ่อยครั้งได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่มีผู้มาใช้บริการน้อย (Low Season) ทั้งนี้จากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) จำนวน 5 สมรรถนะ พบว่า มีเพียง 2 สมรรถนะหลักที่อุตสาหกรรมเห็นว่าแรงงานในระบบโรงแรมไทยยังขาดอยู่มาก คือ หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ โดยมีข้อเน้นในการฝึกอบรมด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลาย ด้านการจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม และหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเน้นพัฒนาในประเด็นการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการใช้ภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษในการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล และการจัดการความขัดแย้งอันเป็นผลพวงจากระดับภาษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย รองลงมา คือ ด้านการสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเหมือนกับโซ่อุปทาน เริ่มตั้งแต่ต้นน้ำ อันได้แก่ สถาบันอาชีวศึกษา และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จะต้องทำหน้าที่ผลิตแรงงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดฝึกอบรมสมรรถนะอาชีพตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพต่างๆ ส่วนโซ่อุปทานที่อยู่กลางน้ำ ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ควรทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางเชื่อมโยงระหว่างหน่วยผลิตและหน่วยพัฒนา ให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่หน่วยปลายน้ำ อันได้แก่ ภาคอุตสาหกรรมโรงแรม ได้อย่างไหลลื่น ทั้งนี้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง จะมีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการ ที่ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยกรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย กลุ่มสถาบันการศึกษา โดยเลขาธิการการอาชีวศึกษา กลุ่มอาชีพ สมาคมวิชาชีพ และผู้ประกอบการ

หากเกิดการบูรณาการดำเนินการดังกล่าวได้อย่างเป็นรูปธรรม สถาบันมาตรฐานวิชาชีพ  
ในอุตสาหกรรมโรงแรมของไทยก็จะกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศซึ่ง  
ต้องมีกระบวนการและระบบที่ชัดเจน มีการมีส่วนร่วมและยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง

## Abstract

This research project focuses on the development of professional standards in the hotel industry in line with the performance agreement on mutual recognition of professional qualifications of ASEAN tourism. This study provides guidelines for development of professional qualification standards, as a key to enhance the country's competitiveness. The results of the study are as follows:

Professional qualifications in hotel industry performance standards in accordance with the agreement on mutual recognition of professional qualifications of ASEAN tourism (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals). The result has shown that the performance standard for professional careers in the hotel industry in Thailand is vague and formless. Therefore, this research project has divided the main focus into four departments including front office, housekeeping, kitchen and food and beverage. The core competencies are corresponding to the agreement on the mutual recognition of the five professional qualifications of ASEAN tourism. However, the research project has suggested that Thailand should include extra competencies into the existing five main core competencies on the agreement of mutual recognition of professional qualifications the hotel (ASEAN MRA). The key additional competencies are 1) to act in accordance with the environmental protection guidelines 2) to preserve and present Thai-ness. For the generic competencies, the findings from front office department have shown the high level of agreement and accepted the agreement on mutual recognition of professional qualifications of the hotel industry. However, the performance of general administrative practice, management and conflict resolution in various situations still need to be improved. Moreover, for the housekeeping department, the results have shown that effective communication over the phone, administrative works, an English proficiency and IT ability are only in the average level and they should be included into the functional competency. Next, the results from kitchen department has revealed that general performance boosting its service and hospitality, receipt and storage of goods, safety regulations, food preparation and storage of food hygiene, ability and willingness to learn new things as well as using new technique for cooking should be included in the functional competency.

Curriculum on the personnel performance standards professional qualifications development in hotel industry as agreed by mutual consent of the features of professional of ASEAN tourism (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) should not last longer than one day. However, the training course can be as often as possible especially in the low season, but should

limit the duration of a training session to a maximum of one day. Interestingly, out of five main core competencies, there are only two competencies that Thailand tourism and hospitality industry still lack of which are cross-cultural understanding and customer interaction especially English ability and communication skills.

Guidelines for the development of professional standards in the hotel industry in line with the performance agreements of mutual recognition of professional qualifications of ASEAN tourism requires the development of professional qualifications, involvement of the committee and high level of group participation. More importantly, the key stakeholder should involve members from board of education, members from the department of skills development, representatives from tourism and hospitality industry, and members from trade union. These stakeholders should cooperate and join hands to effectively implement the practice of professional standards.

Only a solid and concrete operational integration will leads to the success of the professional standards. The key success to enhance the competitiveness of the industry is to compile high degree of participation from all stakeholders as well as comprehensive and transparent processes throughout.