

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพ พัฒนาสมรรถนะอาชีพ และเสนอแนะแนวทางในการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ระบบมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมไทยยังไม่มีความชัดเจนในมาตรฐานอันใดอันหนึ่ง ทั้งนี้จากการศึกษาประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม 4 แผนก คือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีสมรรถนะหลัก (Core competencies) ที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA) 5 สมรรถนะ และมีสมรรถนะหลักที่ประเทศไทยควรมีเพิ่มเติม คือ 1) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines) 2) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) มีผลการศึกษา แยกตามแผนก คือ แผนกส่วนหน้า เห็นว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสม ยกเว้นสมรรถนะการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกแม่บ้าน พบว่า สมรรถนะเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้เป็นอย่างดี การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ควรจัดสมรรถนะในข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) แผนกอาหารพบว่า สมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และ

เครื่องต้มไ้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) สำหรับแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม นั้น มีวิธีการประเมินได้แก่ การสังเกตการปฏิบัติงาน (Observation of skills) การสอบปากเปล่า (Oral questions) การประเมินด้วยบุคคลที่สาม (3 Rd Party Statement) ข้อสอบข้อเขียน (Written questions) และการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ (Work project) เป็นต้น