

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยย่อยที่ 2 “การพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่การตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรสมรรถนะอาชีพ และเพื่อทดลองใช้หลักสูตรสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยมีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะอาชีพมากที่สุด 2 หลักสูตรด้วยกัน ได้แก่ หลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ และหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของรูปแบบการฝึกอบรมนั้น ควรมีระยะเวลาในการฝึกอบรมต่อครั้งเพียง 1-2 วัน โดยเน้นความถี่ในการฝึกอบรมให้มากขึ้น และให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

สำหรับการทดลองใช้หลักสูตรสมรรถนะอาชีพ พบว่า หลังการทดลองใช้ผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาขึ้นในทั้ง 2 หลักสูตร โดยหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ มีระดับการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะมากที่สุด เท่ากับ 1.68 โดยมีสมรรถนะย่อยด้านการจัดการกับความเข้าใจทิศทางวัฒนธรรมที่มีค่าเฉลี่ยระดับการเปลี่ยนแปลงสูงสุด รองลงมาคือ สมรรถนะย่อยด้านการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย ส่วนหลักสูตรกลุ่มวิชาด้านการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระดับการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะรองลงมา เท่ากับ 1.27 โดยมีสมรรถนะย่อยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพที่มีค่าเฉลี่ยระดับการเปลี่ยนแปลงสูงสุด รองลงมาคือ สมรรถนะย่อยด้านการสร้างและดำรงรักษาความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และสมรรถนะย่อยด้านการทำงานเป็นทีม เรียงตามลำดับ