

บทคัดย่อ

แผนงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม (Development of Administration Process on Professional Standard of Hotel Industry :Participatory research)” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม และ เพื่อเสนอกระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า. กระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย การจัดการทางการวางแผน (Planning) การนำไปปฏิบัติ ปรับใช้ (Implementation) และ การควบคุม (Controlling) โดยการวางแผน (Planning) จะเป็นกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อวางแผนเป้าหมาย พันธกิจ ของหน่วยงาน คือ 1) บุคลากรในอุตสาหกรรมเข้าสู่ระบบการประเมิน 20 % ภายใน 3 ปี 2) มีสถานประกอบการที่ส่งพนักงานเข้าสู่การประเมินโดยมีพนักงานผ่านมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม 20 % ภายในระยะเวลา 5 ปี 3) มีสถานประกอบการเข้าสู่การประเมิน Thailand Competency Hotel Standard 5 % ภายในระยะเวลา 5 ปี และพันธกิจ คือ พนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยสู่มาตรฐาน MRA อย่างยั่งยืนและมีส่วนร่วม และใน ส่วนของการนำไปปฏิบัติ นั้น ประกอบไปด้วย 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยมาตรฐาน หน่วยประเมิน และ หน่วยสนับสนุน และในส่วนลำดับสุดท้ายเป็นการควบคุม เพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพ และมาตรฐานการประเมินให้มีประสิทธิภาพคงที่ในทางด้านจำนวนบุคลากรผู้เข้าประเมิน และจำนวนสถานประกอบการที่เข้าประเมิน ซึ่งในกระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วมจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรได้รับการเข้ามามีส่วนร่วมของหน่วยงานทุกเครือข่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับมาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมการท่องเที่ยว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย สมาคมโรงแรมไทย เพื่อให้เกิดการบูรณาการหน่วยงานทุกหน่วยงาน เข้ามากำหนดนโยบาย เป้าหมายและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในอนาคต ดังนั้น ข้อเสนอแนะที่สำคัญของการวิจัยแผนงานนี้คือการบูรณาการหน่วยงานทุกหน่วยงานเข้ามามีส่วนในการประเมินมาตรฐานและมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนร่วมกันเพื่อให้เกิดข้อตกลงตามกระบวนการพัฒนาการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วมในอนาคต

คำสำคัญ: กระบวนการบริหารจัดการ, มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม, การมีส่วนร่วม

ABSTRACT

Research plan named “Development of Administration Process on Professional Standard of Hotel Industry: Participatory Research” aimed to develop the participatory process of professional standard in hotel industry, to demonstrate the supporting guideline of intrapreneur in Thai hotel industry, to conduct participatory evaluation process of professional standard in Thai hotel industry, and to provide administrative process of professional standard.

The result showed that the process on professional standard of hotel industry: participatory research consists of Planning, Implementation and Controlling. Planning is a management process to set goal and mission of the organization is: 1) The industry personnel enter the 20% assessment system within 3 years. 2) There are establishments that send employees into the assessment 20% within 5 years 3) There are establishments to assessment 5 % in a five year. The mission of the hotel industry is to contribute to sustainable and participatory MRA standards. The implementation consists of three units: standard units, evaluation units and support units. The last one of process on professional standard of hotel industry is the control. To quality control. And the evaluation standard to be effective in the number of personnel in the assessment. And the number of establishments to assess. In the process of managing professional standards in Thai hospitality industry, it is necessary to get involved with all organize in professional standards such as Department of Skill, Department of Tourism, Institute of Professional Qualifications, Thai Standard Hotel Foundation, Thai Hotel Association and organization that related to standard management. To achieve the integration of all. The key recommendation of this research project is the integration of all the organization into a standardized and well-defined set of goals. Agreed the development process of management of professional standards in Thai hospitality industry in the future.

Keyword: Administration Process, Professional Standard of Hotel Industry, Participation.