

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม (Evaluation Process on Professional Standard on hotel services: Participatory research)” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า วิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ประกอบไปด้วย 5 สมรรถนะ และในแต่ละสมรรถนะ มีวิธีการประเมินร่วมกัน ได้แก่ สมรรถนะที่ 1 ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สมรรถนะที่ 2 ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม สมรรถนะที่ 3 ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย สมรรถนะที่ 4 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน สมรรถนะที่ 5 รักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ วิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบคือ การสังเกตการปฏิบัติงาน และสำหรับผลการวิจัยเกณฑ์และกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม พบว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะใช้เกณฑ์การวัดโดยใช้เครื่องมือรายการตรวจสอบ และเกณฑ์การพิจารณาเป็นรูปแบบการให้คะแนนผ่านแต่ละสมรรถนะย่อย ทั้ง 5 สมรรถนะโดยแต่ละเกณฑ์มีค่าถ่วงน้ำหนักที่แตกต่างกันตามความสำคัญของรายการ ตามผลการประชุมกลุ่มย่อยจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินและกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ใช้ในการประเมินประกอบไปด้วย 14 กระบวนการได้แก่ 1. การลงนามสัญญาร่วม (MOU) 2. การเกณฑ์การประเมินมาตรฐานบุคลากรโรงแรมระดับนานาชาติ (International) 3. เกณฑ์การประเมินมาตรฐานบุคลากรโรงแรมระดับชาติ (National) 4. กระบวนการสรรหาผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม 5. เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม 6. รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหา 7. เกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมิน

มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ 8. เกณฑ์การคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม 9. กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม 10. การตั้งคณะกรรมการประเมินจากรายชื่อคณะกรรมการ 11. กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม 12. กระบวนการการรับรองผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม 13. กระบวนการอบรมเพิ่มเติม 14 การออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และแนวทางในการพัฒนาในอนาคตสำหรับกระบวนการประเมินจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนเกี่ยวกับการเข้ามาเป็นองค์กรประเมินเพิ่มมากขึ้น การเสนอเกี่ยวกับการเข้ามาเป็นผู้ประเมินเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีระบบการเทียบโอนผลการสอบมาตรฐานสมรรถนะที่ใช้ชื่อสมรรถนะเดียวกัน หรือคล้ายกัน และสนับสนุนการสร้างชมรม หรือ สมาคมผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรมไทยเพื่อเป็นการบูรณาการคณะกรรมการการประเมินในแต่ละองค์กรให้ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการประเมิน และรูปแบบการประเมินในแต่ละแห่ง และยังสามารถสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับวิธีการประเมินได้อย่างถูกต้องได้สำหรับการประเมินในอนาคต

**คำสำคัญ:** กระบวนการประเมิน, มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม, การมีส่วนร่วม

## ABSTRACT

Sub-research project 1, evaluation process on professional standard on hotel services participatory research, aimed to study the method of assessment on main capacities, to develop the criteria of core capacity evaluation, and to improve the process of capacity assessment within professional standard system in hotel industry which is announced to implement in Thailand via participation process.

The result showed that the method of main capacity assessment in professional standard in hotel industry which is announced to implement in Thailand via participation process included 5 capacities. For each capacity gained the method of involved assessment. Firstly, capacity 1 was efficiency works with colleagues and customers. Next, capacity 2 was work within multiple social environment. Thirdly, capacity 3 was implementation of security and healthy principles. Sanitation practices along with principles in work places was capacity 4 followed respectively. Lastly, capacity 5 was reserving knowledge standard of service industry. For the method of involved capacity assessment in the system was observation. For the criteria and the process of capacity assessment within professional standard in hotel industry which is criteria of competency evaluation used check list to evaluation and criteria of score each of competency. Assessments criteria was composed of 14 processes such as 1) Memorandum of Understanding 2) the process of assessment criteria on professional standard for international hotels 3) ) the process of assessment criteria on professional standard for national 4) the recruitment of professional standard assessors in the hotels 5) the criteria of professional standard assessment 6) lists of assessor committees by recruitment 7) the criteria of selection on assessed hotel to professional standard 8) the criteria of selection on assessed persons with professional standard in hotels 9) the process of selection assessed persons with professional standard in hotels 10) the process of assessment committee setting from the lists 11) the process of professional standard in the hotels 12) the process of assessment certification on professional standard in the hotels 13) the process of training 14) the certification on professional standard in the hotels.

The guideline of future development for evaluation process was importantly required to support for more being assessment organizations. The recommendation of assessors was included much more. Moreover, credit-transfer should be promoted for the result of capacity standard exam named same capacity or similar capacity. And, setting clubs or associations for assessors on professional standard in the hotels for integration with assessment committee each organization shared the body of evaluation knowledge and each assessment, furthermore, it was correctly settled the knowledge of evaluation for future assessment.

**Keyword:** Evaluation process, Professional standard on hotel industry, Participation.