

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างสมรรถนะโดดเด่นจิตบริการแบบไทยให้กับพนักงานบริการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรอบรมผู้สอนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะโดดเด่นจิตบริการแบบไทย 2) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดประสิทธิภาพของหลักสูตรอบรมผู้สอนดังกล่าวและ 3) เพื่อเสนอแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักสูตรเพื่อการขอรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว งานวิจัยนี้ได้ใช้วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยร่างหลักสูตรจากการทบทวนวรรณกรรมและสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพากษ์ และทดลองหลักสูตร หลังจากนั้นได้ทดลองนำหลักสูตรดังกล่าวไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของกิจการ หัวหน้างาน และผู้บริหารฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำนวน 17 คน จากธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ โดยผู้วิจัยได้ประเมินผล 360 องศา เพื่อวิเคราะห์ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพของหลักสูตรอบรมผู้สอนเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะโดดเด่นจิตบริการแบบไทย ที่ส่งผลเชิงบวกแก่ประสิทธิภาพของกระบวนการ ประกอบกับการติดตามผลการนำเอาความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้

ผลตัวชี้วัดที่ได้ เรียกว่า THACCT - INDEX (Thai Hospitality Competency Coach Training's Effectiveness Index ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ 9 ข้อ และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ 12 ข้อ รวมถึงได้เสนอรายละเอียดของหลักสูตรที่ผ่านการปรับปรุงและมีเนื้อหาครบถ้วนหลักสูตรดังกล่าวสามารถนำไปขยายผลได้ในทั่วประเทศหากได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ ในรูปแบบของการถ่ายทอดชุดความรู้ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือต่างๆ เช่น งบประมาณและมาตรการทางภาษี สำหรับภาคเอกชนสามารถนำเอาหลักสูตรจากการวิจัยนี้ไปใช้อบรมในองค์กรได้ทันที หรืออาจกำหนดไว้ในค่านิยมวัฒนธรรมขององค์กร งานวิจัยนี้ยังได้เสนอสมรรถนะ 9 ข้อ ของผู้สอนสมรรถนะโดดเด่นจิตบริการแบบไทย ที่มุ่งเน้นไปที่การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจและส่งต่อความตระหนักอย่างลึกซึ้งต่อความสำคัญของการใช้ค่านิยมวัฒนธรรมไทยเพื่อสร้างความโดดเด่นในการบริการ

คำสำคัญ สมรรถนะ จิตบริการแบบไทย หลักสูตรอบรมผู้สอน

Abstract

The research titled the enhancement of Thai hospitality distinctive competency to service employee in the tourism and hospitality industry aim to 1) develop coach training program for the enhancement of Thai hospitality distinctive competency 2) develop the effectiveness index of the coach training program and 3) propose guidance in applying coach training program for professional accreditation. To achieve these objectives, this research adopted action research methods by drafting the program content from literature review and stakeholder's need survey. After review from the experts, the program was conducted as the trial training program with 17 or leading owner, supervisor and human resources management executives from tourism and hospitality businesses. 360 degree evaluations were used to identify effectiveness index of the program by analyzing positive influencing factors to satisfaction and follow up outcome.

THACCT - INDEX or Thai Hospitality Competency Coach Training's Effectiveness Index was proposed in two types: 9 of process index and 12 of quality index. Also, full detailed of complete Thai hospitality distinctive competency coach program was proposed here. This program could be used in national level if the government supports, for instance set of knowledge distribution or positive tax policy to organization using Thai hospitality concept. Also, the private sector could use program content as the in-house training program or endorse it into organization's core values. In this research, it revealed nine competencies of being Thai hospitality coach which mainly consists of nature of inspirer and profound awareness to significance of Thai cultural value in making distinctive services.

Keywords: Competency, Thai hospitality, Coach Training Program