



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร
ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

Evaluation Process on Professional Standard
on hotel services: Participatory research

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกศรา สุกเพชร และคณะ

ธันวาคม 2561

สัญญาเลขที่ RDG60T0018

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 1 กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร
ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม
Evaluation Process on Professional Standard
on hotel services: Participatory research

คณะผู้วิจัย

สังกัด

1. ผศ.ดร. เกศรา สุกเพชร

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. ผศ.ดร. โชคชัย สุเวชวัฒนกุล

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชุดโครงการ การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพ
บุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการวิจัย:

กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม
Evaluation Process on Professional Standard on hotel services: Participatory research.

ภายใต้แผนงานวิจัย:

การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม
Development of Administration Process on Professional Standard of Hotel Industry:
Participatory Research.

นักวิจัยในโครงการ:

1.1 หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกศรา สุกเพชร

1.2 ผู้ร่วมงานวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โชคชัย สุเวชวัฒนกุล

1.3 ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร. จรูญศรี มาดิลกโกวิท

1.4 หน่วยงานหลัก

คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อาคารเสรีไทย เลขที่ 118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ

10240

1.5 หน่วยงานสนับสนุน

สมาคมโรงแรมไทย

29421 อาคารเอเชีย ชั้น 2 ถนนพญาไท ราชวิถี กรุงเทพฯ 10400

กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สนามกีฬาแห่งชาติ ถนนพระรามที่ 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย

203-209/3 ถนนราชดำเนินกลาง แขวงบวรนิเวศ เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
10200

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ถนน มิตรไมตรี ดินแดง กรุงเทพฯ 10400

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI

123 ชั้น 17 อาคารชั้นทาวเวอร์ส บี ถ.วิภาวดีรังสิต
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

ประเภทการวิจัย: การพัฒนาทดลอง (Experimental development)

1. บทนำ**1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา**

ภายใต้กรอบสาระสำคัญของ MRA ว่าด้วยบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

สำหรับการจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพของไทยและกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของไทยในปัจจุบันได้มีองค์การที่มีอำนาจให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพตามพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการศึกษวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่มวิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ติดตามและ

ประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือกับสถานศึกษา ศูนย์หรือสถาบันฝึกอบรม สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐและองค์กรเอกชนในการเผยแพร่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

เนื่องจากระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระบบที่จัดให้คุณวุฒิวิชาชีพกับบุคคลผู้ผ่านการประเมินตามหน่วยสมรรถนะ (Units of Competence) ได้ตามที่กำหนดในแต่ละคุณวุฒิ โดยที่การกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพจะกำหนดตามระดับความยากง่าย และความซับซ้อนของงานในแต่ละหน้าที่ ตำแหน่งงาน โดยระดับของคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะกำหนดระดับต่ำให้เป็นงานที่ง่าย ปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่ซับซ้อน ขอบเขตของงานไม่กว้าง มีความรับผิดชอบต่ำ ในระดับคุณวุฒิวิชาชีพสูงขึ้นก็จะเป็นงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ขอบเขตของงานกว้างขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น อย่างไรก็ตามเนื่องจากระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ยังเป็นระบบที่ค่อนข้างใหม่ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการบริหารจัดการระบบคุณวุฒิวิชาชีพในเชิงปฏิบัติ ซึ่งมีตั้งแต่กระบวนการประเมิน การรับรอง การฝึก และการพัฒนา ตลอดจนการยอมรับของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลโดยตรงกับคุณภาพชีวิตแรงงาน

ดังนั้น กระบวนการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานเป็นเครื่องมือวัดความรู้และทักษะ ซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนของชาติให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสถานประกอบการที่เน้นสมรรถนะในการทำงานจากการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรวมภูมิภาคเป็นหนึ่งตลาดหรือตลาดเดียว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อการกำหนด และคัดสรรบุคลากรที่ได้รับรองมาตรฐานทางวิชาชีพสู่การปฏิบัติงานด้านบริการที่ตรงต่อทิศทาง เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ตามกรอบของ MRA

โครงการวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักอันเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของภาคท่องเที่ยว อันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากรของตนและ มีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมดังกล่าวของประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

2 เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

3. เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาถึงกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย เช่น สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งจะศึกษาถึงวิธีการประเมินสมรรถนะหลัก ได้แก่ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) 2) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) 3) การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures) 4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) และ 5) การรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ (Maintain hospitality industry knowledge)อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ของระบบประเมินต่าง ๆ และพัฒนาแนวทางเพื่อให้เกิดการประเมินร่วมกันระหว่างระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย

ขอบเขตพื้นที่ ประเทศไทยในภาพรวม

ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษารั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. หน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย กรมการท่องเที่ยว กรมการพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์การมหาชน

2. หน่วยงานภาคเอกชนหรือภาคผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย สมาคมโรงแรมไทย และมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย

ขอบเขตด้านเวลา 12 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31

พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.4 วิธีการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการวิจัยของโครงการย่อย 1 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

ขั้นตอนที่ 2 การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพเกี่ยวกับประเด็นตัวชี้วัดสมรรถนะตลอดจนแนวทางการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการโรงแรมไทยในภาคต่าง ๆ สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมอาชีวศึกษา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

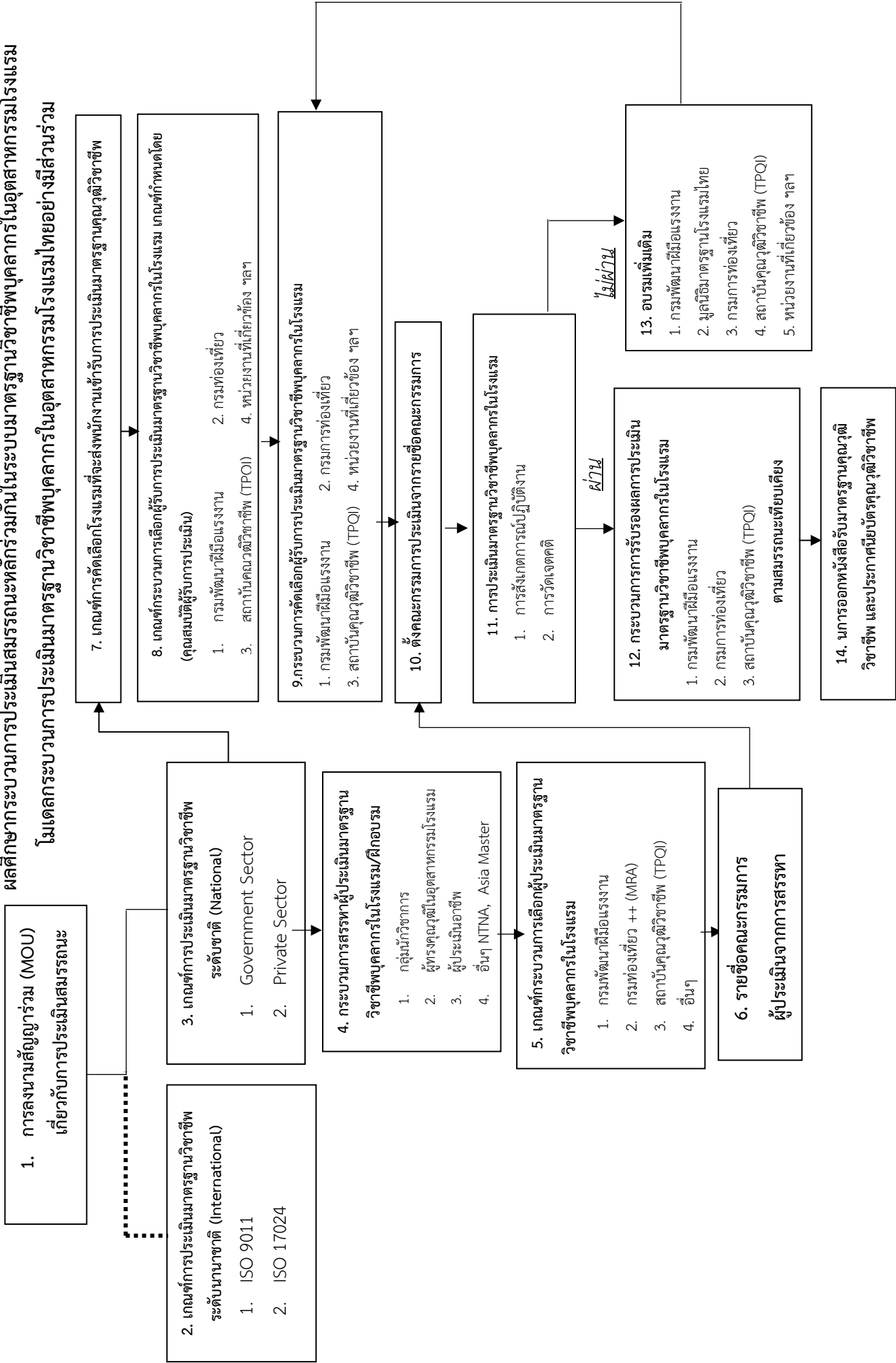
ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลการทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อศึกษาถึงมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยและวิธีการตลอดจนกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยมีกลุ่มมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย สมาคมโรงแรมไทย กรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ โดยงานวิจัยนี้จะทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้ง คือ ช่วงเริ่มโครงการวิจัย (เก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ เกณฑ์ และปัญหาอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ) และช่วงหลังการดำเนินโครงการ (เพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อร่างกระบวนการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม นอกจากนี้ในช่วงแรกของโครงการยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มย่อย โดยจะเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากกระบวนการทำงานโดยรวม นอกจากการวิเคราะห์โดยคณะวิจัยแล้วงานวิจัยนี้ยังมีกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย

2. สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาจากกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว ทั้ง 3 ครั้ง เป็นการศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ บุคลากรในโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งนำไปสู่การจัดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม สรุปผลศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

ผลึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม
โมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม



กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

1. ขั้นตอนที่ 1 การลงนามสัญญาร่วม (MOU) เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันโดยสมาคมโรงแรมไทยเป็นเจ้าภาพ

ขั้นลำดับแรกของกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วมนั้น จำเป็นต้องมีการลงนามสัญญาร่วม (MOU) เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน ระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ (กรมการท่องเที่ยว) ภาคเอกชน หน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไร สมาคม หรือ ผู้รับรองผล ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้จะต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการลงนามสัญญาร่วมการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยในการลงสัญญาร่วมนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าภาพ หรือผู้มีส่วนร่วมกับกระบวนการประเมินเป็นหลัก ทั้งนี้จากการศึกษาสมาคมโรงแรมไทยได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับพนักงาน และมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับโรงแรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ ดังนั้นจึงเล็งเห็นความสำคัญว่ากลไกที่จะขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรนั้น จึงมีการกำหนดให้สมาคมโรงแรมไทยเป็นเจ้าภาพในการดำเนินการตามกระบวนการประเมินดังกล่าว โดยบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่ต้องทำหน้าที่ร่วมกัน มีบทบาทดังต่อไปนี้

กรมการท่องเที่ยว มีบทบาทหน้าที่ในการประสานความร่วมมือ ให้การสนับสนุนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ สมาคมโรงแรม มูลนิธิโรงแรม รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงอำนาจหน้าที่ในการรับรองเอกสารมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม นอกจากนี้บทบาทหน้าที่ของ กรมการท่องเที่ยวจะเป็นหน่วยงานในการปรับ มาตรฐาน MRA ให้สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และคุณวุฒิวิชาชีพ ในบริบทการพัฒนาในประเทศไทยให้สามารถเทียบเคียง หรือ สามารถเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพได้ต่อไปในอนาคต

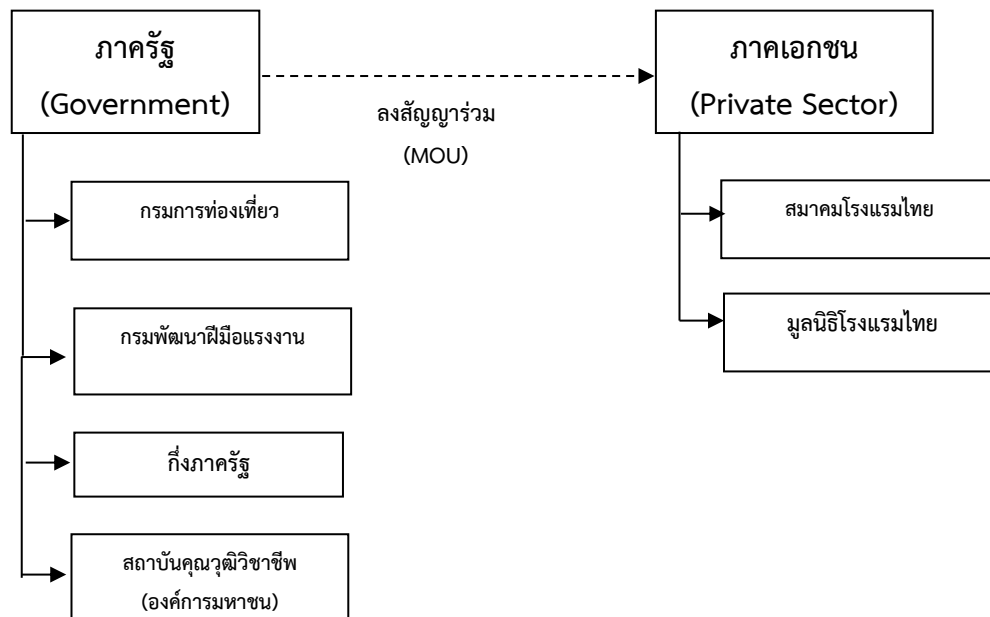
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดและปรับมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สามารถทำการเทียบเคียงกับมาตรฐานของ MRA และให้คำนิยาม การปฏิบัติงานต่างๆสามารถบูรณาการร่วมกันและสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะต้องมีหน้าที่ในการรับรองผลการทดสอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมสำหรับผู้ผ่านการประเมินจากกระบวนการประเมินดังกล่าว

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มีบทบาทหน้าที่ในการปรับคำนิยาม มาตรฐานในหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน MRA และมาตรฐานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ความหมาย นิยาม และ

กระบวนการปฏิบัติงานได้มีความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น และสามารถเทียบเคียงมาตรฐาน รวมไปถึงการรับรองผลการทดสอบมาตรฐานจากการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

สมาคมโรงแรม และมูลนิธิโรงแรม มีบทบาทหน้าที่ในการรับสมัครบุคลากรที่จะเข้าสู่กระบวนการในการประเมิน ตั้งแต่การรับสมัคร การเก็บเอกสารการรับสมัคร ตรวจสอบเอกสารรวมไปถึงกระบวนการทดสอบ และการรับรองผลการทดสอบมาตรฐานบุคลากรวิชาชีพโรงแรม

และเพื่อเป็นการบูรณาการการทำงานจากทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องมีการเข้าร่วมประชุมหรือเกี่ยวกับ คำนิยาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการทดสอบ มาตรฐานในการทดสอบ และกระบวนการอื่นๆ ให้มีความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการหารือประชุมทุกครั้งที่มีการจัดการประชุมเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยในลำดับต่อไป



2. ขั้นตอนที่ 2 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพระดับนานาชาติ (International)

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับนานาชาติ (International) จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการรับรองการประเมินจากหน่วยงานที่มีการรับรองมาตรฐาน ISO 9011 (มาตรฐานการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ) และมาตรฐาน ISO17024 (มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร) ซึ่งการรับรองมาตรฐานของสองมาตรฐานนี้สามารถรับรองการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับนานาชาติ (International) ได้ในอนาคต

ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากต้องการผู้ประเมิน และผู้รับการประเมินในระดับนานาชาติจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการรับรองมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งในอนาคตจะเกิดอาชีพ ผู้ประเมินมาตรฐานอิสระ และ บริษัทรับประเมินต่อไปในอนาคต

3. ขั้นตอนที่ 3 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานโรงแรมระดับชาติ (National)

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับชาติ (National) กำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกลุ่มของภาครัฐ และ/หรือ ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการคัดเลือกผู้ประเมินให้ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดในระดับชาติไว้ ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวนี้จะสามารถทำให้ได้ผู้ประเมินตรงตามกลุ่มเป้าหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสายงานมาตรฐานวิชาชีพนั้น ๆ

4. ขั้นตอนที่ 4 กระบวนการสรรหาผู้ประเมิน/ฝึกอบรมผู้ประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการสรรหาผู้ประเมินจะต้องได้รับการสรรหาจากทั้งในภาคกลุ่มนักวิชาการ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้ประเมินอาชีพ และ จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรทางด้านการโรงแรม โดยหน่วยงานองค์กรรับรองจะเป็นเจ้าภาพในการเป็นผู้นำส่งรายชื่อผู้ที่มีคุณวุฒิและมีความสามารถทั้งภาคนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม รวมถึง ผู้ประเมินอาชีพ และ จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรทางด้านการโรงแรม (ซึ่งเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม จำนวนมากกว่า 40 คนต่อครั้ง) ให้กับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อทำการอบรมผู้ประเมินตามเกณฑ์ของทั้งสองหน่วยงาน เมื่อผ่านก็สามารถให้ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ขึ้นบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรทางด้านการโรงแรม โดยผู้ประเมินจะต้องมีรายละเอียดของคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ การเป็นผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล รวมถึงความรู้และทักษะทั้งในด้านทั่วไป และเฉพาะทางสำหรับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม จะต้องมีการกำหนดตั้งแต่หลักเกณฑ์และวิธีการ การดำเนินการ และการพัฒนาความรู้ความสามารถตามที่กำหนด จากนั้นในทุกกรอบที่มีการประเมิน และมีการฝึกอบรมผู้ประเมิน รวมไปถึงการทดสอบมาตรฐานวิชาชีพผู้ประเมินในอุตสาหกรรมโรงแรมในทุกปี

5. ขั้นตอนที่ 5 เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม ประกอบไปด้วย คุณสมบัติเฉพาะ และ คุณสมบัติทั่วไป มีประสบการณ์หรือการทำงานภายในอุตสาหกรรมโรงแรม หรือ เป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่ประเมิน ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรผู้ประเมิน มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมโรงแรม และสมรรถนะที่เกี่ยวกับการประเมิน มีความเชื่อมั่น และ มีความเข้าใจ กระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติเฉพาะ และสำหรับในคุณสมบัติทั่วไป สำหรับผู้ประเมิน ประกอบด้วย มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีทัศนคติที่กว้างไกล มีความหนักแน่นสุ่มรอบคอบ มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ มีความเป็นกลาง มีความสนใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่อุตสาหกรรมโรงแรมอย่างแท้จริง

6. ขั้นตอนที่ 6 รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหา

รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหาทางหน่วยงานองค์กรรับรองจะนำรายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่เสนอจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือให้องค์กรทั้งสามเลือกประกาศผู้ประเมินจากบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่มีไว้ แล้วดำเนินการในขั้นตอนต่อไป เพื่อแต่งตั้งในการประเมินในแต่ละครั้ง และในแต่ละพื้นที่ภูมิภาค

7. ขั้นตอนที่ 7 เกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

กระบวนการคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพนั้น จะต้องเป็นโรงแรมที่มีการจดทะเบียนสถานประกอบการโรงแรมอย่างถูกต้อง นอกจากนี้เกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้าไปสู่ระบบการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพนั้นขึ้นอยู่กับดุลพินิจของแต่ละสถานประกอบการโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมิน ซึ่งกระบวนการคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพจะสามารถคัดกรองโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมายตามที่ได้ทำการจดทะเบียนไว้ นอกจากนี้การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมินนั้นจะต้องมีความพร้อมในประเมิน โดยการประเมินนั้นจะใช้รูปแบบวิธีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน ซึ่งจะใช้สมรรถนะหลักที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ และดัชนีชี้วัดในการประเมิน ดังนั้นโรงแรมที่จะผ่านการคัดเลือกเพื่อส่งพนักงานเข้าสู่การประเมินนั้นจะต้องมีความพร้อมของสถานที่ การอำนวยความสะดวกในการประเมินสำหรับผู้ประเมิน และเพื่อให้กระบวนการประเมินลุล่วงไปด้วยดี และสำหรับขั้นตอนโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ มีขั้นตอนการเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้

1. โรงแรมจะต้องเป็นโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย และได้รับการจดทะเบียนผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว
 2. โรงแรมสามารถทำการส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมินตามที่โรงแรมต้องการ ซึ่งในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพจะใช้รูปแบบการประเมินแบบการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานซึ่งจะใช้สถานที่ในการประเมินภายในโรงแรมที่ทำการขอเข้าสู่การประเมิน
 3. โรงแรมสามารถส่งรายชื่อพนักงานในส่วนแผนกที่สำคัญ และอายุงานของพนักงานตามดุลยพินิจที่เหมาะสมที่โรงแรมเป็นผู้ตัดสินใจในการเข้าสู่การประเมินมาตรฐานวิชาชีพ uthasakornroongruam เพื่อผลประโยชน์สำหรับโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้าสู่การประเมิน
 4. โรงแรมจะต้องมีความพร้อมของสถานที่ในการให้ผู้ประเมินเข้าไปประเมินได้อย่างเหมาะสม
- ขั้นตอนสำหรับพนักงานที่จะเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ มีขั้นตอนการเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้

1. เป็นพนักงานของโรงแรมที่ขอเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ uthasakornroongruam โรงแรม
2. เป็นผู้ที่มีอายุการทำงานที่เหมาะสม ตามที่โรงแรมกำหนดและส่งเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ uthasakornroongruam โรงแรม
3. เป็นผู้สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่าที่กระทรวงศึกษาธิการรับรอง หรือมีประสบการณ์การทำงานตามความเหมาะสม
4. เป็นผู้ที่ไม่มีร่างกายและสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือโรคอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพ
5. เอกสารการสมัคร เป็นไปตามกระบวนการเกณฑ์กระบวนการเลือกผู้รับการประเมิน และกระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

8. ขั้นตอนที่ 8 เกณฑ์การคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ขั้นตอนการคัดเลือกผู้รับการประเมินโดยมีการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้รับการประเมิน จากคุณสมบัติข้างต้น เช่น มีสัญชาติไทย มีประสบการณ์ในการทำงานในอุตสาหกรรม ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของโรงแรมที่จะทำการส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมิน ฯลฯ รวมไปถึงการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย เอกสารการสมัคร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาเอกสารทางการศึกษา สำเนาทะเบียนบ้าน รูปถ่าย ฯลฯ

9. ขั้นตอนที่ 9 กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ในขั้นตอนและลำดับถัดไปหลังจากการลงสัญญาณร่วม เป็นขั้นตอนการรับสมัครบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ต้องการเข้าทดสอบประเมินตามระเบียบมาตรฐานวิชาชีพโดยการเข้ารับการสมัครจะต้องยื่นเอกสารการสมัครที่สมาคมโรงแรมไทย ซึ่งสมาคมโรงแรมไทยนั้นมีหน้าที่ในการรับสมัครบุคลากรที่จะเข้าสู่อุตสาหกรรมทั้งที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรม และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงเวลา สถานที่เปิดรับสมัคร สถานที่ประเมินในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยการรับสมัครจะให้นายคำขอต่อสมาคมโรงแรมไทย พร้อมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินจะต้องตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร หลักฐาน และเอกสารต่าง ๆ ของผู้ยื่นคำขอ หากมีรายละเอียดที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขทางองค์กรรับรอง จะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ยื่นรับสมัครทราบเพื่อดำเนินตามขั้นตอน ซึ่งในขั้นนี้ จะมีองค์กรรับรองเป็นหน่วยรับสมัคร ทั้งนี้ การสมัครเพื่อการประเมินนี้ ควรสามารถนำไปใช้ลดหย่อนภาษีธุรกิจของโรงแรมที่ส่งพนักงานเข้าร่วมการประเมิน (จำเป็นต้องศึกษาความเป็นไปได้ทางกฎหมายภาษีอากร)

10. ขั้นตอนที่ 10 การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินจากรายชื่อคณะกรรมการ

ขั้นตอนการตั้งคณะกรรมการประเมินประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

10.1 การแต่งตั้งคณะผู้ประเมิน

10.1.1 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินเพื่อประเมินการเป็นไปตามเกณฑ์

10.1.2 คณะกรรมการผู้ประเมินจะประกอบด้วยหัวหน้าผู้ประเมินและผู้ประเมินอีกจำนวนหนึ่งตามความเหมาะสม อาจจะมีผู้เชี่ยวชาญด้วยก็ได้ซึ่งต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

10.1.3 หน้าที่ของคณะกรรมการผู้ประเมิน

คณะกรรมการผู้ประเมิน มีหน้าที่ประเมินความสามารถของผู้เข้าทดสอบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการฯ ได้ทำการกำหนด การตรวจประเมินจะครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของการทดสอบทั้งในส่วน ของ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

10.1.4 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินจะพิจารณาคุณสมบัติต่อไปนี้

- 10.1.4.1 มีคุณสมบัติสอดคล้องตามที่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการ
ท่องเที่ยวและ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ระบุในเกณฑ์การเข้าเป็นผู้
ประเมินตามระเบียบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม
- 10.1.4.2 มีความเข้าใจกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการเพื่อการรับรอง
หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ดีในมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรม
ไทย
- 10.1.4.3 มีความรู้ในวิธีการตรวจประเมิน และเอกสารในการตรวจประเมินที่
เกี่ยวข้อง
- 10.1.4.4 มีความรู้ทางเทคนิคภาคปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพโรงแรมที่
ขอรับการรับรอง
- 10.1.4.5 มีความสามารถในการสื่อสารความรู้ภาคปฏิบัติ
- 10.1.4.6 ปราศจากผลประโยชน์ที่อาจทำให้สมาชิกในคณะกรรมการผู้ประเมินต้องไม่เคยให้คำปรึกษา
หรือทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน ในฐานะให้คำปรึกษาหรือที่ปรึกษาให้แก่ผู้
ยื่นคำขอทดสอบมาตรฐานวิชาชีพ ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่ง
อาจมีผลต่อกระบวนการและการตัดสินใจให้การรับรอง
- 10.1.4.7 การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาคุณสมบัติดังต่อไปนี้
ผู้เชี่ยวชาญต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทาง
วิชาการสาขาที่ต้องการ รวมทั้งมีตำแหน่งทางวิชาชีพที่เหมาะสม
- 10.1.5 ก่อนทำการทดสอบประเมินมาตรฐานวิชาชีพ หากยังไม่ได้มีการลงนามใน
สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับและหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ก่อน ให้
คณะผู้ประเมินและผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับและ
หนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 10.1.6 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
ต้องแจ้งชื่อผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการผู้ประเมินและผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี)
เพื่อให้ความเห็นชอบกับองค์ประกอบของคณะผู้ประเมิน
ขั้นตอนกระบวนการตั้งคณะกรรมการการประเมินเกิดหลังจากการสรรหาผู้ประเมินเรียบร้อยแล้ว
แล้ว หลังจากนั้นเมื่อมีการ รับสมัคร หรือ กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินเสร็จสิ้นจึงจำเป็นที่
จะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยจาก

รายชื่อของกลุ่มนักวิชาการ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินในการทดสอบแต่ละครั้ง จะต้องได้รับความร่วมมือจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินในแต่ละรอบ

11. ขั้นตอนที่ 11 การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ขั้นตอนกระบวนการประเมินองค์การรับรองจะเป็นผู้จัดสนามสอบหลักและเชิญผู้ประเมินตามรายชื่อประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรรมการท่องเที่ยวและ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่คัดจากบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรม (ในขั้นตอนที่ 2) โดยขั้นตอนการประเมินให้เป็นไปตามเกณฑ์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ/หรือกรรมการท่องเที่ยว และ/หรือของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ/หรือรอบเทียบเคียงสมรรถนะ (ที่กำลังจะดำเนินการ) โดยความร่วมมือของสองหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดการประเมินแต่ละครั้ง ทั้งนี้ขั้นตอนการประเมิน จะใช้รูปแบบการประเมินผ่านการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานโดยในแต่ละสมรรถนะตามการเทียบเคียงสมรรถนะ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรรมการท่องเที่ยว และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ดังตัวอย่างตารางเปรียบเทียบสมรรถนะของ พนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ พนักงานบริการส่วนหน้า) ตามเกณฑ์กำหนดสมรรถนะของ 2 หน่วยงาน คือ 1) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) 2) กรรมการท่องเที่ยว และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ ขั้นตอนการประเมินให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินของหน่วยงานทั้ง 2 โดยมีสมาคมโรงแรมไทยเป็นผู้ดำเนินการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพโรงแรมไทย ทั้งนี้ในส่วนของการบริหารงบประมาณในกระบวนการประเมินนั้น ใน 3 ปีแรก จะต้องให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการประเมินร้อยละ 90 และในส่วนร้อยละ 10 ผู้ประกอบการเป็นผู้สนับสนุนในการประเมินของบุคลากรของตนเอง หลังจาก 3 ปีที่รัฐให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการประเมินนั้น จึงจะทำการเปลี่ยนการบริหารงบประมาณเป็นในส่วนของรัฐ ร้อยละ 50 และผู้ประกอบการร้อยละ 50 ซึ่งจากการสนับสนุนค่าใช้จ่ายร้อยละ 50 นี้ทางผู้ประกอบการสามารถลดหย่อนภาษีได้ในปีถัดมาหลังจากที่มีพนักงานเข้าสู่การประเมิน และจากนั้น เมื่อครบกำหนด 5 ปีให้มีการกำหนดเกณฑ์การบริหารงบประมาณค่าใช้จ่ายเป็นรัฐ ร้อยละ 30 ผู้ประกอบการร้อยละ 30 และ พนักงานหรือบุคลากรที่จะเข้าสู่การประเมินร้อยละ 40 ซึ่งจากการประเมินในการรับรองมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมนั้นให้มีประกาศเกี่ยวกับผู้ที่มีผลการรับรองมาตรฐานบุคลากรในโรงแรมหรือใบรับรองมาตรฐานให้มีผลต่อเงินเดือนของพนักงานดังกล่าว

12. ขั้นตอนที่ 12 การรับรองผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

การรับรองผลการประเมิน หลังจากที่ได้รับผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเรียบร้อยแล้ว สำหรับผู้ที่ทดสอบผ่านกระบวนการประเมิน จะได้รับการรับรองผลจาก สถาบัน

คุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามมาตรฐานที่ประเมินผ่าน และ ทำหนังสือแจ้งจำนวน และรายชื่อผู้ผ่านการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อเวียนไปยังหน่วยงานที่มีส่วน เกี่ยวข้องรับรองในลำดับถัดไป

13. ขั้นตอนที่ 13 การอบรมเพิ่มเติม

กรณีขั้นตอนกระบวนการรับรองผลการประเมิน สำหรับผู้ไม่ผ่านการทดสอบหลังจากที่ผู้รับการ ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้ารับการทดสอบจะต้อง เข้าอบรมเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชานั้น ๆ ตามที่กำหนด ซึ่งในการอบรมเพิ่มเติม สถาบันคุณวุฒิ วิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย จะมี กำหนดการเกี่ยวกับการอบรมเพิ่มเติมในแต่ละภูมิภาค และมีการกำหนดสถานที่อบรมเพิ่มเติมผ่าน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นหลังจากการอบรมเพิ่มเติมเสร็จสิ้นผู้เข้ารับการประเมินที่ทำการอบรม เรียบร้อยสามารถเข้าสู่กระบวนการการสมัครเพิ่มเข้าสู่กระบวนการทดสอบมาตรฐานวิชาชีพใน อุตสาหกรรมโรงแรมนั้นได้ในลำดับถัดไป

14. ขั้นตอนที่ 14 การออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิ วิชาชีพ

ขั้นตอนในการออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพจะ ทำ การพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานอาชีพที่ผู้เข้ารับการประเมินได้ผ่านการประเมิน และผู้เข้ารับ การประเมินมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพตามที่กำหนด ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองจะดำเนินการออกหนังสือรับรองและประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการ ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพนั้น ๆ ซึ่ง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองได้แก่ สมาคม โรงแรมไทย กรมพัฒนาฝีมือ กรมการท่องเที่ยว และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และข้อมูลขั้นตอนในการออก หนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับจำนวน และรายชื่อของผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิ วิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพที่ผ่านการประเมิน

3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของงานวิจัย

การศึกษาในโครงการ กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย อย่างมีส่วนร่วม (Evaluation Process on Professional Standard on hotel services: Participatory research) เป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัยและนำไปสู่การประยุกต์ใช้ ตลอดจนมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จะใช้ทำการวิจัย ในระดับ Intermediate results ซึ่งเป็นผลสำเร็จระดับกลาง กล่าวคือ เป็นผลสำเร็จที่ต่อยอดมาจากผลสำเร็จเบื้องต้นจากการศึกษาและปรากฏการณ์ในประเด็น ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และ เป็นผลที่จะก้าวไปสู่ผลสำเร็จระยะสุดท้ายของงานวิจัย

ระดับความสำเร็จของงาน

- ☐ P (Preliminary results)
- ☒ I (Intermediate results)
- ☐ G (Goal results)

ทั้งนี้ในด้านความคุ้มค่าของงาน คาดว่า จะสามารถทำให้อุตสาหกรรมการโรงแรมที่พักในพื้นที่ มีกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยที่สอดคล้องกันในระบบมาตรฐานต่าง ๆ ที่ประกาศใช้ในประเทศไทย เช่น มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อันจะส่งผลต่อสมรรถนะการให้บริการ คุณภาพและภาพลักษณ์การให้บริการในภาพรวม นอกจากนี้ ยังทำให้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวและบริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักดังกล่าวกระจายลงตามสมรรถนะความสามารถของบุคลากร อันจะนำไปสู่ความยั่งยืน ทุกภาคส่วนมีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อรักษาและพัฒนาสมรรถนะของอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมไปถึง ทุกภาคส่วนมีความพร้อมในการเตรียมปรับตัวเพื่อพัฒนามาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยที่สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่าง ๆ ที่ประกาศใช้ เช่น ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน และเพื่อนำไปสู่พัฒนาสมรรถนะในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการโรงแรมที่พักได้อย่างต่อเนื่อง

4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. หน่วยงานภาครัฐสามารถนำไปใช้ประกอบการกำหนดนโยบาย/ยุทธศาสตร์การพัฒนากการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมในการกำหนดรูปแบบกระบวนการประเมินให้สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. สมาคมโรงแรมสามารถนำต้นแบบกระบวนการดังกล่าวไปใช้สำหรับการจัดการอบรมสำหรับพนักงาน หรือบุคลากรโรงแรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรม

3. สามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เพื่อบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมได้อย่างสอดคล้องกัน เพื่อความถูกต้องและเหมาะสมในกระบวนการประเมินที่จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ผู้ประกอบการสามารถนำรูปแบบกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรมนี้ไปใช้ประกอบการจัดการบุคลากรในโรงแรมของตนเอง เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไปสู่ความยั่งยืน

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.

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
บทคัดย่อ	ถ
ABSTRACT	ธ
สารบัญ	บ
สารบัญตาราง	ธ
สารบัญภาพ	บ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของแผนงาน	2
1.3 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	3
1.4 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	4
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
1.7 ขอบเขตการวิจัย	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ	7
2.2 คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	9
2.3 การพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย	18
2.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency	20
2.5 การประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	31
2.6 สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยว แห่งอาเซียน (ASEAN MRA)	40
2.7 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม	47
บทที่ 3 แผนงานและการดำเนินการวิจัย	50
3.1 แผนงานโครงการ	50
3.2 กลุ่มเป้าหมาย	54
3.3 ระยะเวลาการทำวิจัย	57

-3.4 รูปแบบการวิจัย	59
บทที่ 4 ผลการวิจัย	61
4.1 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1	61
4.2 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2	105
4.3 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3	133
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	169
5.1 สรุปอภิปรายผล	169
5.2 ข้อเสนอแนะ	179
บรรณานุกรม	181
ภาคผนวก	186

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ	18
ตารางที่ 2.2 แสดงการแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ	19
ตารางที่ 3.1 แสดงแผนงานโครงการ 12 เดือน	51
ตารางที่ 3.2 แสดงตารางกิจกรรมการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย	54
ตารางที่ 3.3 แสดงตารางกิจกรรมระยะเวลาการทำวิจัย	57
ตารางที่ 4.1 ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม	63
ตารางที่ 4.2 ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม	68
ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม	73
ตารางที่ 4.4 ผลศึกษาการเปรียบเทียบนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม	78
ตารางที่ 4.5 ผลศึกษาการเปรียบเทียบวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม	84
ตารางที่ 4.6 ผลศึกษาการเปรียบเทียบผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม	89
ตารางที่ 4.7 สมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย	92
ตารางที่ 4.8 แสดงเทียบสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรม	93
ตารางที่ 4.9 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1	95
ตารางที่ 4.10 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2	96
ตารางที่ 4.11 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3	96
ตารางที่ 4.12 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4	97
ตารางที่ 4.13 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5	98
ตารางที่ 4.14 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม	100
ตารางที่ 4.15 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม	101
ตารางที่ 4.16 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม	102
ตารางที่ 4.17 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม	103
ตารางที่ 4.18 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม	104
ตารางที่ 4.19 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1	106
ตารางที่ 4.20 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2	108

	หน้า
ตารางที่ 4.21 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3	109
ตารางที่ 4.22 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4	111
ตารางที่ 4.23 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5	113
ตารางที่ 4.24 เกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม	115
ตารางที่ 4.25 กำหนดค่าน้ำหนักขององค์ประกอบและตัวชี้วัด	128
ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม	149
ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า	155
ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)	158

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ความหมายของขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์	22
ภาพที่ 2.2 แสดงความหมายของขีดความสามารถตามแนวคิดของเดวิด ซี.แมคเคลเลน	27

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ภายใต้กรอบสาระสำคัญของ MRA ว่าด้วยบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐาน ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยว และคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้น ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน หรือไม่ ทั้งนี้ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการ เดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่ เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

สำหรับการจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพของไทยและกรอบคุณวุฒิแห่งชาติของไทยในปัจจุบันได้มี องค์การที่มีอำนาจให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพตามพระราชกฤษฎีกา การจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิ วิชาชีพ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการศึกษาวิจัยและพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มอาชีพหรือกลุ่ม วิชาชีพในการจัดทำมาตรฐานอาชีพให้การรับรององค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตาม มาตรฐานอาชีพเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ ติดตามและ ประเมินผลองค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ รวมทั้งระบบคุณวุฒิ วิชาชีพเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความ ร่วมมือกับสถานศึกษา ศูนย์หรือสถาบันฝึกอบรม สถานประกอบการ หน่วยงานของรัฐและองค์กร เอกชนในการเผยแพร่ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

เนื่องจากระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระบบที่จัดให้คุณวุฒิวิชาชีพกับบุคคลผู้ผ่านการประเมิน ตามหน่วยสมรรถนะ (Units of Competence) ได้ตามที่กำหนดในแต่ละคุณวุฒิ โดยที่การกำหนด ระดับคุณวุฒิวิชาชีพจะกำหนดตามระดับความยากง่าย และความซับซ้อนของงานในแต่ละหน้าที่ ตำแหน่งงาน โดยระดับของคุณวุฒิวิชาชีพนั้นจะกำหนดระดับต่ำให้เป็นงานที่ง่าย ปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่ ซับซ้อน ขอบเขตของงานไม่กว้าง มีความรับผิดชอบต่ำ ในระดับคุณวุฒิวิชาชีพสูงขึ้นก็จะเป็นงานที่มี

ความซับซ้อนมากขึ้น ขอบเขตของงานกว้างขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น อย่างไรก็ตามเนื่องจากระบบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ยังเป็นระบบที่ค่อนข้างใหม่ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการบริหารจัดการระบบคุณวุฒิวิชาชีพในเชิงปฏิบัติ ซึ่งมีตั้งแต่กระบวนการประเมิน การรับรอง การฝึก และการพัฒนา ตลอดจนการยอมรับของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลโดยตรงกับคุณภาพชีวิตแรงงาน

ดังนั้น กระบวนการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานเป็นเครื่องมือวัดความรู้และทักษะ ซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนของชาติให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสถานประกอบการที่เน้นสมรรถนะในการทำงานจากการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรวมภูมิภาคเป็นหนึ่งตลาดหรือตลาดเดียว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อการกำหนด และคัดสรรบุคลากรที่ได้รับรองมาตรฐานทางวิชาชีพสู่การปฏิบัติงานด้านบริการที่ตรงต่อทิศทาง เป้าหมาย และยุทธศาสตร์ตามกรอบของ MRA

โครงการวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักอันเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของภาคท่องเที่ยว อันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากรของตนและ มีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมดังกล่าวของประเทศ

1.2 วัตถุประสงค์ของแผนงาน

1. เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
- 2 เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
3. เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

1.3 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนหลักคือ

ส่วนที่ 1 การเตรียมการโดยเป็นการศึกษาวิธีการประเมินของสมรรถนะในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรอุตสาหกรรมโรงแรมไทยในส่วนของสมรรถนะหลักของระบบมาตรฐานต่างๆ ที่ประกาศใช้ในประเทศไทย เช่น สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคอุตสาหกรรม องค์กรรัฐที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยง รวมถึงศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการในพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นวิธีการประเมินตัวชี้วัดสมรรถนะหลักของมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ส่วนที่ 2 การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันของมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วมจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 3 การพัฒนาวิธีการดำเนินการ (เกณฑ์) การประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักของมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

ส่วนที่ 4 การพัฒนากระบวนการดำเนินการเพื่อร่วมกันประเมินสมรรถนะหลัก ของอุตสาหกรรมโรงแรม

1.4 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมโครงการย่อยที่ 1 กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ
2. คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ
3. การพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย
4. แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency
5. การประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
6. สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)
7. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยของโครงการย่อย 1 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

ขั้นตอนที่ 2 การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพเกี่ยวกับประเด็นตัวชี้วัดสมรรถนะตลอดจนแนวทางการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมกับภาคอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการโรงแรมไทยในภาคต่าง ๆ สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมอาชีวศึกษา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ผลการทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อศึกษาถึงมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยและวิธีการตลอดจนกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยมีกลุ่มมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย สมาคมโรงแรมไทย กรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ โดยงานวิจัยนี้จะทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้ง คือ ช่วงเริ่มโครงการวิจัย (เก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการ เกณฑ์ และปัญหาอุปสรรครวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ) และช่วงหลังการดำเนินโครงการ (เพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อร่างกระบวนการมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม นอกจากนี้ในช่วงแรกของโครงการยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมภาษณ์กลุ่มย่อย โดยจะเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากกระบวนการทำงานโดยรวม นอกจากการวิเคราะห์โดยคณะวิจัยแล้วงานวิจัยนี้ยังมีกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะหลัก หมายถึง การคัดเลือกและตรวจสอบตัวชี้วัดที่ใช้วัดสมรรถนะหลัก ได้แก่ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) 2) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) 3) การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures) 4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) และ 5) รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ (Maintain hospitality industry knowledge) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

1.7 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตในการวิจัย 4 ส่วน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาถึงกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย เช่น สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ซึ่งจะศึกษาถึงวิธีการประเมินสมรรถนะหลัก ได้แก่ 1) การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) 2) การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) 3) การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures) 4) การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) และ 5) การรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมการบริการ (Maintain hospitality industry knowledge) ของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ของระบบประเมินต่าง ๆ และพัฒนาแนวทางเพื่อให้เกิดการประเมินร่วมกันระหว่างระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย

2. ขอบเขตพื้นที่ ประเทศไทยในภาพรวม

3. ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

3.1 หน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย กรมการท่องเที่ยว กรมการพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์การมหาชน

3.2 หน่วยงานภาคเอกชนหรือภาคผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย สมาคมโรงแรมไทย และมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย

4. ขอบเขตด้านเวลา 12 เดือน ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและที่พักของประเทศไทยมีความตระหนักถึงความสามารถและมีระดับการมีส่วนร่วมต่อการขับเคลื่อนระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

2. อุตสาหกรรมการโรงแรมไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้นและทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากการจัดการระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่พักเพิ่มขึ้น

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการขับเคลื่อนระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไปสู่ความยั่งยืน

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

5. ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมและที่พักของประเทศไทยมีความตระหนักถึงความสามารถและมีระดับการมีส่วนร่วมต่อการขับเคลื่อนระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

6. อุตสาหกรรมการโรงแรมไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้นและทุกภาคส่วนได้รับประโยชน์จากการจัดการระบบสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักเพิ่มขึ้น

7. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประกอบการขับเคลื่อนระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการต่อไปสู่ความยั่งยืน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาโครงการวิจัยย่อยที่ 1 “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม” โดยมีวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย 1) เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 2) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม และ 3) เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ

2.2 คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

2.3 การพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย

2.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency

2.5 การประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

2.6 สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)

2.7 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

2.1 แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ

ระบบรับรองมาตรฐานแรงงานในต่างประเทศ เริ่มจาก การที่องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) ซึ่งก่อตั้งในปีพ.ศ.2462 พร้อมกับสันนิบาตชาติภายใต้สนธิสัญญาแวร์ซายโดยต้องการให้รัฐบาล นายจ้างและสหภาพแรงงานร่วมกันสร้างคามยุติธรรมในสังคมและความเป็นอยู่ที่ดีให้เกิดขึ้นในโลก ซึ่งต่อมาในปีพ.ศ.2489 องค์การดังกล่าวได้กลายมาเป็นองค์การชำนาญพิเศษขององค์การแรกของสหประชาชาติ ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิก 178 ประเทศ โดยองค์การนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ การส่งเสริมความยุติธรรมในสังคมรับรองและเคารพสิทธิมนุษยชน สนับสนุนให้เกิดความเป็นธรรมในการใช้แรงงาน ยกย่องมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของลูกจ้างและให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2487 (ค.ศ. 1944) ที่ประชุมแรงงานระหว่างประเทศ ณ เมืองฟิลาเดลเฟีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ลงมติรับ

หลักการสำคัญขององค์การและได้มีการออกปฏิญญาแห่งฟิลาเดลเฟีย (The Declaration of Philadelphia) ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1) แรงงานมีใช้สินค้า 2) เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการตั้งสมาคมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าอันยั่งยืน 3) ความยากจนย่อมเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญรุ่งเรืองทุกหนทุกแห่ง 4) มนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิแสวงหาทั้งสวัสดิภาพทางวัตถุและพัฒนาการด้านจิตใจภายใต้เงื่อนไขของเสรีภาพและความภาคภูมิใจความมั่นคงทางเศรษฐกิจและโอกาสทัดเทียมกันโดยมิได้คำนึงถึงเชื้อชาติหรือเพศ ใดๆ ทั้งสิ้น

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) ได้ดำเนินกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยวางนโยบายและโครงการระหว่างประเทศเพื่อปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ และการทำงานเพิ่มพูนโอกาสการมีงานทำและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน มีการกำหนดมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศเพื่อให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวทางในทางปฏิบัติ จัดให้มีการฝึกอบรมศึกษาวิจัยและเผยแพร่เอกสารข้อมูลข่าวสาร ซึ่ง ILO โดยสำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกได้ดำเนินกิจกรรมในประเทศไทยในด้านต่างๆ โดยใช้งบประมาณจำนวนมากและเป็นระยะเวลานานเพื่อส่งเสริมให้เกิด "งานที่มีคุณค่า" คือ การที่ทุกคนในทุกที่ต้องการมีงานที่สร้างรายได้ทำงานอย่างมีเสรีภาพ เท่าเทียม มั่นคงและมีศักดิ์ศรี สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญของประเทศไทย กิจกรรมต่างๆ ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาหลักๆ 4 ประการคือ 1) สิทธิในการทำงาน 2) งานที่สร้างรายได้ 3) การคุ้มครองทางสังคม และ 4) การมีผู้แทนและมีส่วนร่วม ผ่านโครงการต่างๆ เช่น โครงการต่อต้านการใช้แรงงานเด็กและการใช้แรงงานเด็ก โครงการส่งเสริมศักยภาพของประเทศในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว โครงการในการส่งเสริมและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรคเอดส์ โครงการการพัฒนากระบวนการประกันสังคม โครงการขยายระบบการประกันสังคมสู่เศรษฐกิจนอกระบบการส่งเสริมการมีงานทำ โครงการกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน โครงการส่งเสริมบทบาทขององค์การนายจ้างและลูกจ้างและโครงการอื่นๆ ทั้งนี้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ร่วมกับกระทรวงแรงงานเป็นหลักนอกจากนั้นยังได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนอื่นๆ ด้วย

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยยึดระบบการทำงานแบบไตรภาคีหรือการกระจายอำนาจ ระหว่างฝ่ายรัฐบาลนายจ้างลูกจ้าง กล่าวคือ รัฐบาลมีกระทรวงแรงงานเป็นหลัก ร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์กับกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้องกับนายจ้าง ผ่านสภาองค์การนายจ้างแห่งประเทศไทย (The Employers' Confederation of Thailand : ECOT) สภาองค์การนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย (The Employers' Confederation of Thai Trade and Industry : ECONTAI) สภาองค์การลูกจ้าง 4 องค์กรคือ สภาองค์การลูกจ้างสัมพันธ์แรงงานแห่งประเทศไทย (The Thai Trade Union Congress : TTUC) สภาองค์การลูกจ้างสภาแรงงานแห่ง

ประเทศไทย (The Labor Congress of Thailand : LCT) สมาองค์การลูกจ้างแรงงานแห่งประเทศไทย (The National Congress of Thai Labour : NCTL) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (The State Enterprises Relations Confederation)

สำหรับโครงการเกี่ยวกับทักษะความรู้และความสามารถในการทำงานผ่านระบบการศึกษาและการฝึกอบรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนการลงทุนเพื่อพัฒนาให้แรงงานมีทักษะและความสามารถที่จะเพิ่มผลิตภาพ ช่วยปรับปรุงความสามารถในการผลิตและแข่งขัน ทั้งยังช่วยให้เกิดความเสมอภาคและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมซึ่งเป็นเป้าหมายของสังคมนอกจากนั้น ยังมีโครงการเกี่ยวกับทักษะความรู้และความสามารถที่จะได้งานทำ (In Focus Programming Skills, Knowledge and Employability – IFP/SKILLS) ที่พยายามส่งเสริมให้มีการเพิ่มการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะและจัดการฝึกอบรม เพิ่มโอกาสและความเท่าเทียมระหว่างเพศในการได้ทำงานที่มีผลสำเร็จและมีคุณค่า ซึ่งกลายเป็นต้นแบบของสถาบันเพื่อการรับรองมาตรฐานอาชีพต่างๆ ต่อมา

2.2 คุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

แนวคิดในการบริหารแบบเดิมมักมอง “คนหรือบุคลากร” เป็นเพียงหนึ่งในปัจจัยการผลิตเพื่อให้ได้มาซึ่ง งานหรือผลผลิตเท่านั้น การบริหารจัดการคนจึงมุ่งเน้นการปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนด เช่น การทำทะเบียนประวัติ การบรรจุ แต่งตั้ง และการออกจากราชการ เป็นต้น ต่อมาได้มีความเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดการคน โดยมุ่งพิจารณาว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่าที่ต้องพิถีพิถันขององค์กร ตั้งแต่การสรรหา พัฒนา และรักษาไว้ เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร จึงมีภารกิจที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และต้องใช้ความรู้เชิงเทคนิควิชาการมากขึ้น จึงมีความพยายามในการสร้างความเป็นมืออาชีพในแต่ละกลุ่มแรงงาน

มืออาชีพในการทำงานจึงเป็นการกล่าวถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ มีประสบการณ์สูง และสามารถปฏิบัติงานในสาขาวิชาหรืองานใดงานหนึ่งได้อย่างดี และข้อเสนอในการพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคลให้เป็นวิชาชีพของ Ulrich and Eichinger นั้น ต้องใช้องค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีการพัฒนาและเสริมสร้างองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจนเป็นที่ ยอมรับร่วมกัน โดยมีจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นกรอบแนวทางความประพฤติ และทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล ในประเทศไทยได้มีความพยายามจากภาคเอกชนที่รวมตัวกันเป็นสมาคม ได้แก่ สมาคมจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (Personnel Management Association of Thailand - PMAT) ที่จะผลักดันการสร้างมาตรฐานวิชาชีพ โดยให้มีการประเมินหรือทดสอบเพื่อรับรองความเป็นมืออาชีพ (accreditation) และการ

ควบคุมการปฏิบัติงานโดยจรรยาบรรณวิชาชีพ (ethical code of conduct) เช่นเดียวกับการรับรอง และควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์ วิศวกร หรือสถาปนิก โดยความเป็นมืออาชีพจะต้องมี องค์ประกอบ 10 ประการ ซึ่งขณะนี้ได้มีการกำหนดสมรรถนะและแนวทางการขอรับรองมาตรฐาน วิชาชีพในเบื้องต้นแล้ว ในขณะที่ต่างประเทศ มีองค์กรภาคเอกชน และองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรได้ จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและทดสอบเพื่อรับรอง ความเป็นมืออาชีพ เช่น International Public Management Association (IPMA) Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) Canadian Council of Human Resources Association (CCHRA) เป็นต้น ซึ่งแนวคิดใน การเป็นวิชาชีพ (Professional) ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ (Competency) ซึ่งอิง หลักวิชาการศึกษา หลักการอบรม ระดับของการรับรองมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน (Practitioner) ระดับวิชาชีพ (Professional) และระดับวิชาชีพอาวุโส (Senior Professional) การทดสอบมาตรฐานวิชาชีพ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) โดยองค์กร รับรองวิชาชีพ มีองค์กรวิชาชีพที่มีอำนาจกำหนดการเข้ามาประกอบอาชีพของบุคคล และมี จรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่ต้องเสริมกับมาตรฐานวิชาชีพ ดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ประเทศที่ถือได้ว่าเป็นต้นแบบของการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ คือ ประเทศสหราชอาณาจักรเนื่องจากการพัฒนาแนวคิดนี้มาอย่างยาวนานและต่อเนื่อง ระบบคุณวุฒิ วิชาชีพในประเทศสหราชอาณาจักรอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานอาชีพที่กำหนดโดยกลุ่มอาชีพมี จุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะอาชีพของผู้ที่ทำงานอยู่แล้วอันถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการ ศึกษาต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2547) รัฐบาลและ ธุรกิจหลายประเทศทั่วโลกได้พิจารณาระบบการศึกษาและอบรมทางวิชาชีพอย่างถ่องแท้มาระยะ หนึ่งแล้วในขณะที่บางแห่งการปฏิรูปก้าวหน้าไปมากขณะที่บางแห่งก็ยังไม่ตื่นตัวนักความต้องการ แรงงานที่มีทักษะเหมาะสมคือต้นเหตุของความพยายามเหล่านี้ในภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจซึ่ง ต้องการความรู้ทักษะและความคิดสร้างสรรค์เป็นหลักสำคัญของการแข่งขันทั้งในธุรกิจการผลิตธุรกิจ บริการหรือธุรกิจเทคโนโลยีระดับสูงการอบรมและการศึกษาที่ผ่านมาไม่สามารถตอบสนองความ ต้องการของวิสาหกิจและรายบุคคลได้งานวิจัยในปีค.ศ. 1998 ขององค์กรแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) และธนาคารโลก (World Bank) ใน 17 ประเทศทั่วโลกได้แจกแจงปัญหาที่ระบบการศึกษาและ ฝึกอบรมไม่สามารถแก้ไขให้สนองตอบความต้องการได้ประเทศต่างๆที่ตระหนักถึงปัญหานี้ได้ ตัดสินใจว่าถึงเวลาแล้วที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจาก (Department for Education and Employment, 1997: 3)

- 1) นายจ้างยังคงไม่พอใจคุณภาพจากผู้จบจากระบบการศึกษา
- 2) การอบรมที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสนองความต้องการ
- 3) ความยุ่งยากในการถ่ายทอดทักษะไปสู่สถานประกอบการใหม่

- 4) มีผู้ไม่สำเร็จการศึกษามากโดยมีอัตราผู้สำเร็จการศึกษาน้อย
- 5) ผู้ได้รับประโยชน์ไม่ต้องการจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อการฝึกอบรมทั้งที่มีเพียงพอที่จะจ่าย
- 6) มีการใช้อุปกรณ์และบุคลากรในการฝึกอบรมน้อยเกินไป
- 7) หลักสูตรการฝึกอบรมใช้เวลานานเกินไปรวมถึงเนื้อหาบางส่วนไม่มีความจำเป็น
- 8) การฝึกอบรมแบ่งเป็นส่วนย่อยๆมากเกินไปและเงินสนับสนุนมาจากหลายแหล่ง
- 9) ผู้บริหารสถาบันการศึกษามองเรื่องความล่าช้าของระบบราชการ
- 10) ภาคอุตสาหกรรมไม่สนใจการฝึกอบรมและไม่ให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายการ

ฝึกอบรม

- 11) ผู้บริหารสถานประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมที่มีต่อธุรกิจ

ในสหราชอาณาจักรนั้นมีการปฏิรูปการอาชีวศึกษาที่สำคัญ 4 ประการ (Department for Education and Employment, 1997 : 4) 1) นโยบายสนับสนุนความร่วมมือระหว่างนายจ้างและผู้จัดการศึกษาทำให้เกิดการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่ใช้ทั่วอังกฤษ 2) เกิดกลุ่มอาชีพภาคเอกชน (National Training Organization หรือ NTO) มาทดแทนรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิมที่ภาคเอกชนต้องให้เงินสนับสนุน 3) มีการออกแบบและพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Frame work) และ 4) มีการออกกฎหมายให้วิทยาลัยการศึกษาดำเนินการบริหารงานได้อย่างอิสระทำให้เกิดการเติบโตและเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งช่วงทศวรรษที่ 1980 ในสหราชอาณาจักรได้ตระหนักว่า การจัดทำหลักสูตรและแบบทดสอบจะต้องจัดทำโดยภาคการศึกษาซึ่งไม่มีความชำนาญทางด้านอุตสาหกรรมแทนที่ภาคอุตสาหกรรมเป็นผู้กำหนดดังนั้นระบบอาชีวศึกษาจึงเป็นแบบเน้นที่ผู้ผลิต (Supply-Side Driven) และไม่ค่อยสัมพันธ์กับการทำงานจริง ส่วนการสอบในรูปแบบเดิมนั้นมักจะวัดว่าผู้เรียนรู้อะไรในวันนั้นแทนที่จะให้แสดงให้ดูว่าเขาทำอะไรเป็นในระยะยาวในสถานประกอบการ นอกจากนั้นยังมีอุปสรรคขั้นตอนมากมายในสถานศึกษาเป็นการขัดขวางความก้าวหน้าของผู้เรียน ตัวอย่างเช่นการกำหนดอายุของผู้เรียน ทำให้ขาดความยืดหยุ่นและความสามารถในการถ่ายทอดทักษะ

นอกจากนั้นปัญหาให้สหราชอาณาจักร ยังพบว่า การมีการกำหนดคุณวุฒิแตกต่างกันมากมายจนไม่เป็นระบบ ส่งผลให้เกิดการจัดการเรียนการสอนบางครั้งแพงเกินไปหรือมีวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไม่ชัดเจนขัดกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจมีความต้องการที่จะได้พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที รัฐบาลอังกฤษจึงให้โอกาสภาคเอกชนเป็นผู้กำหนดมาตรฐานอาชีพเอง ซึ่งใช้เวลากว่า 10 ปีในการปฏิรูปการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมแนวใหม่ อีกทั้งยังได้มีการเปลี่ยนจากการอาชีวศึกษารูปแบบเดิมที่สถาบันการศึกษาทำหน้าที่ผลิตบุคลากรป้อนภาคอุตสาหกรรมเพียงฝ่ายเดียวเป็นรูปแบบใหม่ที่รัฐบาลสถานศึกษาและภาคอุตสาหกรรมร่วมกันจัดการศึกษาเนื่องจากประเทศอังกฤษจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะของผู้ทำงานให้สามารถแข่งขันกับ

ตลาดโลกได้ซึ่งเป็นเป้าหมายในการปรับปรุงระบบอาชีวศึกษาของอังกฤษ ในขณะเดียวกันการฝึกอบรมจะต้องตอบสนองความต้องการของกำลังแรงงานแต่ละคนได้ด้วย เพื่อให้สามารถก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ดังนั้นจึงจำเป็นต้องคิดหารูปแบบใหม่ทางด้านอาชีวศึกษาและฝึกอบรมขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการใหม่ๆและความต้องการของภาคเอกชนแทนที่จะเป็นภาครัฐ ระบบอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมของสหราชอาณาจักรได้แบ่งเป็น 2 ระบบคือ QCA (The Qualifications and Curriculum Authority) ที่ใช้ในอังกฤษเวลส์และไอร์แลนด์เหนือและ SQA (The Scottish Qualifications Authority) ที่ใช้ในสกอตแลนด์หลังจากที่ตัวแทนจากภาคอุตสาหกรรมที่ปฏิบัติงานภายใต้คำแนะนำจาก NTO ได้พัฒนามาตรฐานอาชีพเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานแห่งชาติโดยมีองค์กร QCA หรือ SQA กำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์เป็นผู้รับรองคุณวุฒิตามมาตรฐานที่กำหนดขึ้นส่วนคุณวุฒินั้นให้โดยองค์กรที่ให้ประกาศนียบัตร (Awarding Body) มาตรฐานอาชีพเป็นมาตรฐานเดียวกันที่ใช้ทั่วอังกฤษคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้มาจากมาตรฐานอาชีพเรียกว่า NVQ (National Vocational Qualifications) ในอังกฤษเวลส์และไอร์แลนด์เหนือ และเรียกว่า SVQ (Scottish Vocational Qualifications) ในสกอตแลนด์

ระบบคุณวุฒิจะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงให้เห็นว่าตนเองได้บรรลุสมรรถนะของอาชีพหรือไม่โดยจะถูกประเมินภายใต้สภาวะการทำงานจริงระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะใช้แบบโมดูลในการทำงานจริง (Work-Based) และมีระบบเทียบโอนประสบการณ์ในการทำงานคุณวุฒิวิชาชีพไม่ใช่หลักสูตรการเรียนการสอนทั่วไปแต่แบ่งออกเป็นระดับต่างๆขึ้นอยู่กับสมรรถนะของบุคคลแต่ละคนระบบคุณวุฒิวิชาชีพเป็นระบบที่ใช้ทั้งประเทศใช้กับธุรกิจใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานหรือศูนย์ฝึกอบรมขนาดใหญ่ธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดกลางอาจไปร่วมมือกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาทุกๆไปในท้องถิ่นได้ (Department for Education and Employment, 1997: 5-8)

มาตรฐานอาชีพ (Occupational Standards) ถูกใช้แตกต่างกันในธุรกิจบางแห่งใช้เป็นเครื่องวัดในการทำงานบางแห่งใช้เพื่อกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพปัจจุบันได้มีการกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพระดับชาติซึ่งได้มาโดยการวัดความรู้และสมรรถนะในการทำงานเพื่อให้รู้ว่าผู้มีความรู้ในระดับต่างๆนั้นมีทักษะที่ถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละระดับในการทดสอบสมรรถนะของพนักงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานนั้นเป็นประโยชน์ในการฝึกอบรมต่อเนื่องต่อไปทำให้การฝึกอบรมที่เกิดขึ้นมีความชัดเจนและคุ้มค่ามากยิ่งขึ้น หัวใจของระบบและจะมีการทบทวนโดยองค์กรของภาคอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นตัวแทนส่วนใหญ่ของวิชาชีพสาขาต่างๆในอังกฤษจากประสบการณ์ของอังกฤษมาตรฐานอาชีพนี้สามารถนำไปปรับใช้ในประเทศต่างๆได้อีกด้วยหลายประเทศได้มีการนำเอามาตรฐานอาชีพของอังกฤษไปปรับใช้ในประเทศของตนและจัดทำระบบอาชีวศึกษาแนวใหม่บนพื้นฐานของมาตรฐานอาชีพนี้เช่นจีนออสเตรเลีย

การกำหนดมาตรฐานอาชีพระดับชาติแบ่งออกเป็น 3 สาขาได้แก่อุตสาหกรรมบริการ และการค้าซึ่งในมาตรฐานนี้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (Outcome) มากกว่ากระบวนการในการเรียนรู้ ซึ่งคุณวุฒิที่ผู้เรียนได้นั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของภาคธุรกิจมาตรฐานอาชีพนี้ได้มาจากการวิเคราะห์หน้าที่การทำงานในแต่ละตำแหน่งซึ่งมาตรฐานจะต้องกว้างและยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้สถานประกอบการแต่ละแห่งใช้ร่วมกันได้และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถที่จะโอนย้ายไปบริษัทอื่น และสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ได้มีการกำหนดกลุ่มมาตรฐานอาชีพในสาขาอุตสาหกรรมต่างๆของ อังกฤษซึ่งทำหน้าที่พิจารณาว่ามาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงๆกลุ่มกำหนด มาตรฐานอาชีพนี้เรียกว่า National Training Organization (NTOs)

NTOs เป็นองค์กรที่มีอิทธิพลและเป็นอิสระซึ่งทำงานด้านการศึกษาและการฝึกอบรม ทั้งหมด ในสหราชอาณาจักรร่วมกับภาครัฐและภาคอุตสาหกรรมโดยครอบคลุมภาคธุรกิจส่วนใหญ่ ตั้งแต่การผลิตการก่อสร้างจนถึงอุตสาหกรรมบริการและเกี่ยวกับกลุ่มอาชีพอื่นๆ NTOs ต้องกำหนด ทักษะที่ต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตและให้ความมั่นใจในการจัดการด้านการศึกษาและการ ฝึกอบรมจะสนองความต้องการที่เกิดขึ้น NTOs มีหน้าที่หลัก 4 ประการคือ 1) พัฒนาและทบทวน มาตรฐานอาชีพ 2) ปรับกลยุทธ์โดยตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของตลาดแรงงานวิเคราะห์องค์ประกอบ หลักเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจรวมทั้งระบุทักษะที่ต้องการและพัฒนาระบบ เพื่อพยากรณ์ทักษะในอนาคต 3) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยจัดให้บุคลากรในภาคธุรกิจ ของตนมีทักษะที่สูงและ 4) การให้คำปรึกษาด้านการศึกษาและการฝึกอบรม NTOs เป็นผู้เชื่อมโยง ระหว่างนายจ้างและระบบการศึกษาและฝึกอบรมทั่วไป ผู้ประกอบการบางแห่งจึงรับมาตรฐานเพื่อให้ เข้ากับลักษณะงานของตนเองและเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถมีทักษะที่จำเป็นกับงานจริงๆใน ขณะที่บางแห่งสนใจที่จะให้บุคลากรได้คุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดเครือข่าย NTOs ที่ จัดตั้งขึ้นในปี.ศ.1998 มีจำนวนถึง 39 องค์กรโดยครอบคลุมกำลังแรงงานถึงร้อยละ 65 อย่างไรก็ตาม จากผลการปฏิบัติงานพบว่า NTOs บางองค์กรเท่านั้นที่เข้มแข็งสามารถเข้าถึงกลุ่มอาชีพได้อย่าง ทั่วถึงและได้รับความเชื่อถือดังนั้นเมื่อมีการประเมินผลการดำเนินงานในปี.ศ. 2000 จึงได้จัดระบบ การจัดตั้งองค์กรกลุ่มอาชีพใหม่เรียกว่า Sector Skills Councils (SSCs) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารจัดการมีระบบการประกันคุณภาพการดำเนินงานและระบบการเงินเป็นองค์กรอิสระที่ ดำเนินการโดยกลุ่มผู้ประกอบการของภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจเช่นกันมีบทบาทสำคัญในการ เน้นความต้องการของสถานประกอบการทั้งในการฝึกอบรมแรงงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการ ผลิตและปรับปรุงสภาวะเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการดำเนินงาน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2547)

- 1) ประเมินความต้องการแรงงาน
- 2) ให้ข้อมูลข่าวสารและคำแนะนำแก่สถานประกอบการที่ลงทุนด้านการฝึกอบรม

- 3) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา
- 4) แก้ปัญหาการว่างงานและการขาดแคลนแรงงานในอาชีพนั้นๆ
- 5) ให้ข้อมูลแก่นักเรียนนักศึกษาเพื่อการแนะแนวการเรียนด้านวิชาชีพ
- 6) ส่งเสริมให้การสรรหาการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสม

เหมาะสม

- 7) ให้คำแนะนำแก่รัฐบาลและหน่วยงานจัดการศึกษาและฝึกอบรม

กิจกรรมหลักที่สำคัญของ SSCs มีดังนี้ 1) กำหนดมาตรฐานอาชีพและส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานแก่แรงงาน 2) กำหนดนโยบายมาตรการและแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการพัฒนาแรงงานและความสามารถในการผลิต 3) กำหนดหลักประกันว่านายจ้างรัฐบาลสถานศึกษาและหน่วยฝึกอบรมแสดงภาระผูกพันในการปฏิบัติตามแผน 4) ส่งเสริมให้นายจ้างลงทุนในการพัฒนาแรงงานและสร้างนวัตกรรม 5) สร้างเครือข่ายนายจ้างและผู้ประกอบการ 6) ส่งเสริมการเรียนรู้และเพิ่มคุณวุฒิแรงงาน 7) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณชน ซึ่งองค์กรกลุ่มอาชีพ SSCs นี้เป็นกลยุทธิ์ของรัฐบาลประเทศสหราชอาณาจักรในการทำให้นายจ้างหรือผู้ประกอบการเข้ามาดำเนินการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของกำลังแรงงานในธุรกิจเพื่อเพิ่มความสามารถในการผลิต การปรับปรุงผลการประกอบธุรกิจเพื่อการพัฒนาสภาพเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมต่อไปทั้งนี้โดยมีกลไกสำคัญที่ผลักดันงานของ SSCs คือกลุ่มนายจ้างหรือผู้ประกอบการจะเป็นผู้บริหารจัดการ SSCs ของกลุ่มอาชีพนั้นๆโดย ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐปีละไม่เกิน 1 ล้านปอนด์ ซึ่งจะทำให้กลุ่มนายจ้างมั่นใจว่าผู้สำเร็จการศึกษาหรือแรงงานสามารถปฏิบัติงานได้จริงและปรับเปลี่ยนได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มอาชีพนั้นๆ อีกทั้งยังทำให้สามารถจัดการฝึกอบรมผู้ว่างงานในแต่ละกลุ่มอาชีพให้ทำงานได้ทันที เป็นแหล่งข้อมูลตลาดแรงงานสำหรับผู้ว่างงานและสถานประกอบการที่ต้องการสรรหาและฝึกอบรม ตลอดจนสามารถสร้างมาตรการหรือแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ตามต้องการและให้คำปรึกษาและเป็นผู้ดำเนินการดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมกลุ่มอาชีพนั้นๆ นอกจากนั้นยังเป็นตัวแทนวิชาชีพในการเจรจากับภาครัฐ

อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะมีคุณวุฒิวิชาชีพ NVQ นั้นแรงงานจะได้รับคุณวุฒิอาชีพและวิชาชีพต่างๆจากการเข้าฝึกอบรมการฝึกงานและการศึกษาในระบบอาชีวศึกษาซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรหรือการอบรมทั้งแบบเต็มเวลาและล่องเวลาข้อวิพากษ์ข้อหนึ่งจากระบบนี้คือหลักสูตรเหล่านี้เน้นหนักในส่วนที่เห็นว่าควรจะเป็นหรือเน้นที่ความต้องการเดิมๆของตลาดจ้างงานโดยมิได้คำนึงถึงทักษะงานที่สนองตอบต่อเศรษฐกิจโลกยุคใหม่เท่าที่ควร NVQ จึงเป็นระบบที่ให้ความสำคัญบนพื้นฐานในบริบทของการทำงานจริงในอาชีพและออกแบบให้สามารถจัดระดับทักษะของแรงงานเทียบโอนเข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพและเป็นระบบที่สามารถบ่งชี้ว่าควรจัดให้มีการเรียนรู้หรือปรับปรุงทักษะและความรู้ใดกล่าวคือเริ่มจากคำถามที่ว่า“อาชีพหนึ่งๆจะต้องอาศัยทักษะและความรู้ใดบ้าง?” ระบบ

นี่จึงว่าด้วยการวัดการประเมินและให้การรับรองว่าผู้รับการประเมินสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตเนื้อหาอาชีพหนึ่งหรือไม่นั่นเอง NVQ มีพื้นฐานบนการวิเคราะห์บทบาทการทำงานในมิติของหน้าที่ว่าหน้าที่ใดจะต้องปฏิบัติในอาชีพนั่นนำโดยผู้จ้างงานและคณะผู้ชำนาญการวิชาชีพของอุตสาหกรรมเฉพาะด้านกลุ่มต่างๆไม่ใช่โดยนักวิชาการหรือนักการศึกษา มุ่งเน้นที่ความสามารถปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้เน้นเปรียบเทียบว่าบุคคลใดดีหรือเก่งกว่ากัน และกำหนดสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นระดับโดยมุ่งประเมินที่ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน

เหตุการณ์สำคัญในการดำเนินการระบบคุณวุฒิวิชาชีพ NVQ ของสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1981 - ค.ศ. 2004 Tucker, Jenny และ Ollin, Ros (2004: 12-14) ได้สรุปไว้ดังต่อไปนี้ ค.ศ. 1981 การฝึกฝนรูปแบบใหม่ (Manpower Service Commission: MSC) เป็นการระบุถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะของแรงงานเพื่อรองรับการทำงานในรูปแบบใหม่ๆการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากคู่แข่งต่างชาติโดยเริ่มมีการกล่าวถึงความต้องการด้านมาตรฐานในเรื่องใหม่ๆ”

ค.ศ.1986 การทบทวนเกี่ยวกับคุณวุฒิวิชาชีพ : รายงานโดยคณะทำงาน (MSC และ กระทรวงการศึกษาและวิทยาศาสตร์) สรุปได้ว่าคุณวุฒิวิชาชีพอยู่ในระดับที่ต่ำผู้จ้างงานมักจะพึ่งพาและเชื่อมั่นในทฤษฎีมากกว่าวิธีการปฏิบัติจริงมีความสับสนและการซ้ำซ้อนในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับในด้านของการเข้าสู่ระบบการพัฒนาและการโอนย้ายหน่วยกิตหรือข้อมูลในการเทียบโอนระดับการศึกษาปัญหาที่เกิดจากวิธีการในการประเมินรวมทั้งการไม่ยอมรับการเรียนรู้ที่อยู่นอกเหนือระบบการศึกษาอย่างเป็นทางการ มีการทำงานร่วมกันกับการศึกษาและการฝึกอบรม (Working Together: Education and Training (Government White Paper) มีข้อเสนอในการพัฒนาคุณลักษณะรูปแบบใหม่ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานระดับชาติ รวมทั้งมีการก่อตั้งสภาคุณวุฒิวิชาชีพระดับชาติ กำหนดโดยภาคอุตสาหกรรม ดำเนินงานภายใต้กรอบโครงสร้างคุณวุฒิร่วมกัน (National Council of Vocational Qualification: NCVQ) เพื่อเป็นการปฏิบัติงานให้เป็นรูปธรรมตามข้อเสนอจากสมุดปกขาวในเรื่องเกี่ยวกับการเทียบโอนมาตรฐาน การพัฒนาโครงสร้างของคุณวุฒิแบบใหม่ ๆ การพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพระดับชาติ หน่วยงานที่จะเป็นผู้ให้ใบรับรอง (Awarding Bodies) และตรวจสอบขั้นตอนในการรับประกันคุณภาพ ซึ่งทำให้สภาคุณวุฒิวิชาชีพระดับชาติถูกตั้งขึ้นในฐานะขององค์กรอิสระที่ได้รับทุนดำเนินการเบื้องต้น จากรัฐบาล ซึ่งจะครอบคลุมการทำงานในประเทศอังกฤษ เวลส์ และไอร์แลนด์เหนือ องค์กรนี้ยังไม่มีอำนาจตามกฎหมาย แต่สามารถสนับสนุนให้เกิดการริเริ่มวิชาชีพใหม่ ๆ โดยผ่านทางความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สภาการฝึกอบรมให้การศึกษาทางวิชาชีพแห่งสกอตแลนด์ (The Scottish Council for Vocational Education Training: SCOTVEC) ยังได้ดำเนินการรูปแบบเดียวกันในประเทศสกอตแลนด์ ในปีเดียวกันได้เกิดหน่วยงานสาขาใหม่ด้านมาตรฐานอาชีพขึ้นใน MSC เป็นความรับผิดชอบในการตั้ง

หน่วยงานหลักในแต่ละอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพขึ้น ในกรณีที่เป็นไปได้ หน่วยงานหลักที่กล่าวถึงจะสร้างขึ้นมาจากองค์กรที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น Industrial Training Board มาเป็น Construction Industry Training Board (CITB)

ค.ศ.1988 การจ้างงานในทศวรรษที่ 90 Employment for the 1990s (Government White Paper) เป็นการยืนยันถึงความต้องการในเรื่องเกี่ยวกับมาตรฐานและคุณวุฒิที่มีพื้นฐานมาจากเรื่องทักษะที่จำเป็นในการทำงานซึ่งตรงกับความคิดของนายจ้าง โดยมีการเสนอให้จัดตั้งสภาผู้ประกอบการและฝึกอบรมระดับท้องถิ่น (Training and Enterprise Councils : TECs) เพื่อรับผิดชอบระดับท้องถิ่น ในด้านการวางแผนและการจัดการหลักสูตรที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการและการฝึกอบรมวิชาชีพ

ค.ศ.1990 ตัวแทนด้านฝึกอบรม (MSC เดิม) ได้รับการผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของ TEED ซึ่งอยู่ในกระทรวงการจ้างงาน ในปีค.ศ.1991 แผนการศึกษาและฝึกอบรมสำหรับศตวรรษที่ 21 Education and Training for the 21st Century (Government White Paper) มีการเสนอว่าคุณวุฒิวิชาชีพทั่วไประดับชาติ ซึ่งถูกออกแบบสำหรับเตรียมความพร้อม ด้านพื้นฐานของวิชาชีพทั่วไปนั้นควรถูกบรรจุเข้าไปในโครงร่างคุณวุฒิระดับชาติ และปี ค.ศ.1992 ประกาศเป้าหมายระดับชาติ เรื่องการศึกษาและการฝึกอบรม เป้าหมายสำหรับคนรุ่นใหม่ ลูกจ้างวัยผู้ใหญ่ และนายจ้าง จนกระทั่ง ค.ศ.1994 ความสามารถในการแข่งขันช่วยเหลือให้ธุรกิจเอาชนะได้ Competitiveness : Helping Businesses to Win (Government White Paper) งบประมาณ 300 ล้านปอนด์ถูกนำไปใช้ในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับระบบการศึกษาและการฝึกอบรมมีการทบทวนคุณวุฒิวิชาชีพระดับชาติ หรือ NVQs เพื่อการประกาศแสดงความมั่นใจว่าพวกเขามีความทันสมัยและสามารถรักษามาตรฐานอย่างเข้มงวดโดยมีอยู่ 500 NVQs ซึ่งครอบคลุม 150 สาขาอาชีพหรือประมาณ 80% ของสาขาอาชีพทั้งหมดที่ถูกกฎหมายและได้รับการรับรอง

ค.ศ.1995 กระทรวงการศึกษาและการจ้างงาน (DfES) ได้ก่อตั้งขึ้นในเดือนกรกฎาคม จากการรวม 2 กระทรวงเข้าด้วยกันคือกระทรวงการศึกษาและกระทรวงการจ้างงาน ปี ค.ศ.1996 ในเดือนมกราคมมีการทบทวนรายงานสรุป 100 NVQs/SVQs (ประธานคือ Gordon Beaumont) เป็นการสนับสนุนแนวคิดเรื่อง NVQs/SVQs เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความละเอียดถี่ถ้วนและสม่ำเสมอของการประเมินรวมถึงความซับซ้อนของภาษาที่ใช้ในมาตรฐานพบว่าร้อยละ 80 ของนายจ้างเห็นตรงกันว่ามาตรฐานที่สร้างขึ้นจากทักษะที่จำเป็นในการทำงานมีความถูกต้องและเหมาะสมต่อคุณวุฒิวิชาชีพ ต่อมาในเดือนมีนาคม ปี 1996 ได้มีการทบทวนรายงานที่เกี่ยวกับคุณวุฒิสำหรับผู้ที่มีอายุระหว่าง 16-19 ปี (ประธานคือ Sir Ron Dearing) มีข้อเสนอแนะมากมายสำหรับปรับปรุงกฎข้อบังคับที่ใช้อยู่ในขณะนั้นโดยอ้างอิงจากการประชุมที่ประธานคือ Gordon Beaumont ว่าควรเปลี่ยนคำว่า “ทักษะหลัก” เป็นทักษะที่สำคัญ (Core Skills to Key Skills) รวมทั้งแนะนำว่า

การระบุถึงทักษะที่สำคัญควรพิจารณาตั้งแต่ตอนที่สร้างหรือออกแบบ NVQs นั้น ๆ รวมทั้งแนะนำว่าควรจะมีการรวม NCVQ และองค์การประเมินและหลักสูตรการสอนของโรงเรียน (Schools Curriculum and Assessment Authority: SCAA) เพื่อจะสนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างที่จะรองรับระบบการศึกษา กับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

จนกระทั่งในปี ค.ศ.1996 มีการออกพระราชบัญญัติเพื่อตั้งกระทรวงการศึกษาและทักษะ (DfES) และสร้างศูนย์กลางผู้ประกอบการแห่งทวีปยุโรป Competitiveness : Creating the Enterprise Centre of Europe (Government White Paper) เป็นการตอกย้ำถึงความต้องการในการเตรียมพร้อมเรื่องการฝึกอบรมและเรื่องคุณวุฒิเพื่อสนับสนุนกระบวนการและขั้นตอนในการรับประกันคุณภาพที่มั่นคงต่อไป ก็ให้เกิดองค์การคุณวุฒิและหลักสูตรถูกก่อตั้งขึ้น (Qualifications and Curriculum Authority set up หรือ QCA) ในปี ค.ศ.1997 และได้ตั้งองค์กรฝึกอบรมระดับชาติด้านการจ้างงาน Employment National Training Organisation (Emp NTO) สร้างจากการรวมกันระหว่างสภามาตรฐานวิชาชีพด้านการจ้างงานและหน่วยงานด้านสุขภาพและความปลอดภัยด้านวิชาชีพและเป็นองค์กรฝึกอบรมระดับชาติแห่งแรกที่จะเป็นตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ในแต่ละส่วนของอุตสาหกรรมมีการจัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่เรื่องการตรวจสอบรับรองภายนอกของ NVQs โดยองค์กร QCA ในปีเดียวกัน

ในเดือนมีนาคมค.ศ.1998 QCA ได้จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่เรื่องการตรวจสอบรับรองภายในของ NVQs การประเมิน NVQs และข้อตกลงทั่วไปที่ได้รับการแก้ไขความรับผิดชอบในเรื่องมาตรฐานอาชีพระดับชาติถูกถ่ายทอดให้กับหน่วยงานควบคุมที่เกี่ยวข้อง NVQs และมีการออกพระราชบัญญัติด้านการเรียนรู้และทักษะ (Learning and Skills Act) พร้อมจัดพิมพ์เอกสารแนวทางปฏิบัติงาน NVQ (The NVQ Code of Practice) เป็นการชี้แนวทางให้กับองค์กรที่ต้องการเข้าร่วมและประเมินผล NVQs ของตนและระบุถึงวิธีการจัดการถ้าฝ่ายตรวจสอบภายนอกพบเห็นสิ่งที่ไม่ตรงตามข้อกำหนดในเอกสาร ในปีค.ศ.2000

ในปี ค.ศ.2002 รัฐบาลสหราชอาณาจักรได้จัดตั้ง Sector Skills Development Agency (SSDA) เพื่อให้เงินทุนและสนับสนุน Sector Skills Councils ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือกันในระบบคุณวุฒิวิชาชีพระหว่าง QCA, LSC และ SSDA มีกระบวนการ Joint Awarding Body Guidance on Internal Verification of NVQ เอกสารรับรองที่ออกโดย Awarding Body ระบุถึงวิธีการที่จะใช้ในการตรวจสอบรับรองภายในที่ดำเนินการ โดย Awarding Body ในขณะเดียวกันที่ EmpNTO จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่เรื่องมาตรฐานในการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development Standards) เพื่อทดแทนมาตรฐาน TDLB ทบทวนโครงสร้างกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ ต่อมาในปี ค.ศ.2003 EmpNTO เปลี่ยนชื่อเป็น ENTO เอกสารเผยแพร่จัดพิมพ์โดย DfES เรื่องทักษะใน

ศตวรรษที่ 21: การตระหนักถึงศักยภาพที่มีของแต่ละบุคคลนายจ้างและประเทศซึ่งก่อให้เกิดกลยุทธ์ด้านทักษะระดับชาติขึ้นมา

เดือนมกราคมค.ศ.2004 QCA ได้รายงานการประเมินรางวัล A&V ซึ่งครอบคลุม Awarding Body 6 แห่งในเดือนกุมภาพันธ์มีการประชุมขึ้นครั้งแรกของกลุ่มผู้บริหารของ Lifelong Learning Executive Group Sector Skills Council การจัดทำมาตรฐานอาชีพมีขั้นตอนการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงเป้าหมายและประโยชน์ที่ได้รับจากแต่ละขั้นตอนตามตารางที่ 2-1 ดังนี้ (Lloyd, Chris and Cook, Amanda, 1993 :56-57

2.3 การพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย

คุณวุฒิวิชาชีพไทย คือ คุณวุฒิที่วัดสมรรถนะว่าทำอะไรได้ เหมาะสมสำหรับแรงงานไทยประมาณ 35 ล้านคน และผู้เรียนอาชีวศึกษา แบ่งระดับความยากง่ายและความซับซ้อนของงานในแต่ละหน้าที่ โดยแนวคิดการกำหนดระดับของคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะกำหนดระดับต่ำให้เป็นงานที่ง่าย ปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่ซับซ้อน ขอบเขตของงานไม่กว้าง มีความรับผิดชอบต่ำ ยิ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพสูงขึ้นก็จะเป็นงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ขอบเขตของงานกว้างขึ้น มีความรับผิดชอบสูงขึ้น กรอบคุณวุฒิวิชาชีพที่กำหนดไว้ในตารางด้านล่าง ดังนี้ (ชนะ, 2549)

ตารางที่ 2.1 แสดงกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ

สายสามัญ	สายอาชีพในระบบ	คุณวุฒิวิชาชีพ
ป.เอก	ป.ตรี (เทคโนโลยี) ปวส. ปวช. ม.6 ม.3 ป.6	TVQ 7
ป.โท		TVQ 6
ป.ตรี		TVQ 5
		TVQ 4
ม.6		TVQ 3
ม.3		TVQ 2
ป.6		TVQ 1
เน้นความรู้		เน้นฐานสมรรถนะ (Competency-Based)
ระบบเทียบโอน		

ตารางที่ 2.2 แสดงการแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

TVQ 1	มีทักษะพื้นฐาน
TVQ 2	มีทักษะเฉพาะทางง่าย ๆ อย่างเดียวไม่ต้องใช้ความรู้มาก
TVQ 3	ทำงานประจำง่าย ๆ และงานไม่ประจำบ้างประยุกต์ใช้ความรู้ในการเป็นหัวหน้างาน
TVQ 4	ทำงานประจำและไม่ประจำมากขึ้นใช้ความรู้ทักษะมากขึ้นทำงานเป็นทีมพัฒนาตัวเองได้เป็นผู้บริหารระดับล่างเป็นนักเทคนิค
TVQ 5	ควบคุมงานได้ส่งเสริมการพัฒนาคนอย่างต่อเนื่องเป็นผู้บริหารระดับกลางเป็นนักเทคโนโลยี
TVQ 6	ระดับมืออาชีพเป็นผู้เชี่ยวชาญและเป็นผู้บริหารระดับสูง
TVQ 7	ผู้เชี่ยวชาญพิเศษผู้บริหารระดับอาวุโส

ประโยชน์ของคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
2. เพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน
3. ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. ให้มีคุณวุฒิใหม่สำหรับการฝึกอบรม
5. ให้มีการเทียบโอนความรู้ประสบการณ์การทำงานและประสบการณ์ชีวิต
6. ปรับค่านิยมใหม่คือให้คุณค่ากับการทำงาน
7. เพิ่มนิยามความเป็นเลิศทางวิชาชีพเป็นการเพิ่มเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีให้กับแรงงาน

สำหรับประโยชน์สำหรับองค์กรและนายจ้าง พบว่า ระบบมาตรฐานทำให้เกิดการฝึกอบรมสนองความต้องการของกลุ่มอาชีพ อันจะนำไปสู่ปรับปรุงสมรรถนะการปฏิบัติงานของลูกจ้าง และการเพิ่มผลผลิตปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ อีกทั้งยังส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อย่างไรก็ตามสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมระบบมาตรฐานคุณวุฒิจะประโยชน์สำหรับแรงงานไทย กล่าวคือ การใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่แล้วเพื่อให้ได้คุณวุฒิใหม่ ทำให้ประหยัดเวลาและเงินในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความมั่นใจในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ได้ค่าตอบแทนสูงขึ้นเห็นคุณค่าของการทำงาน มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น และมีความมั่นคงในตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลง

2.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีเป้าหมายในการสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Oriented) การใช้ระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบริการและความใส่ใจกับ “คน” และ “ขีดความสามารถ (Competency) ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร” อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร (อาภรณ์ ภูวพิทยพันธุ์, 2549: 1) จากแนวคิดการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นความสำคัญของคนในองค์กรจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจเรื่องขีดความสามารถของบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งของกิจการ เป็นต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) และเป็นส่วนหนึ่งของความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร (Competitive Advantage) ดังนั้น แนวคิดเรื่องขีดความสามารถ จึงได้เข้ามามีบทบาทและถูกนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรมากขึ้น

1. ความเป็นมาของแนวคิดขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน Competency – Based Approach

แนวคิดเรื่องขีดความสามารถหรือตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Competency” ได้เริ่มเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดย ศาสตราจารย์เดวิดแมคเคลเลน (David C. McClelland) ในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่ได้ศึกษาถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของนักธุรกิจและผู้บริหารระดับสูงที่ประสบความสำเร็จในองค์กรชั้นนำ และมีข้อค้นพบว่า ประวัติตลอดจนผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ดีเด่นของบุคคลไม่ได้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในหน้าที่การงานของบุคคลนั้นๆ เสมอไป หากแต่ความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะอื่นๆ อีกเช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น (สุรชาติ หนองคาย, 2449: Online) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้ของแมคเคลเลนเอง ซึ่งได้ทำการศึกษาถึงปัญหาของการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานเป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาในประเทศต่างๆ (Foreign Service Information Office: FSIOs) ที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่วัฒนธรรมและเรื่องราวของสหรัฐอเมริกาให้กับคนในประเทศต่างๆ และเมื่อมีการติดตามผลการปฏิบัติงานกลับพบว่า คะแนนสอบไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดีอาจไม่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรคาดหวังเสมอไป

จากปัญหาดังกล่าว แมคเคลเลนจึงค้นหาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ FSIOs ที่แม่นยำขึ้น และเขาได้ข้อค้นพบถึงลักษณะพฤติกรรมที่แตกต่างกันของคน 2 กลุ่ม ซึ่งแมคเคลเลนเรียกลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี นี้ว่า “Superior Performer” โดยมีข้อเสนอว่า “ความฉลาดทางปัญญา (IQ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม ขีดความสามารถ (Competency) ต่างหากที่จะเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานที่ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มี

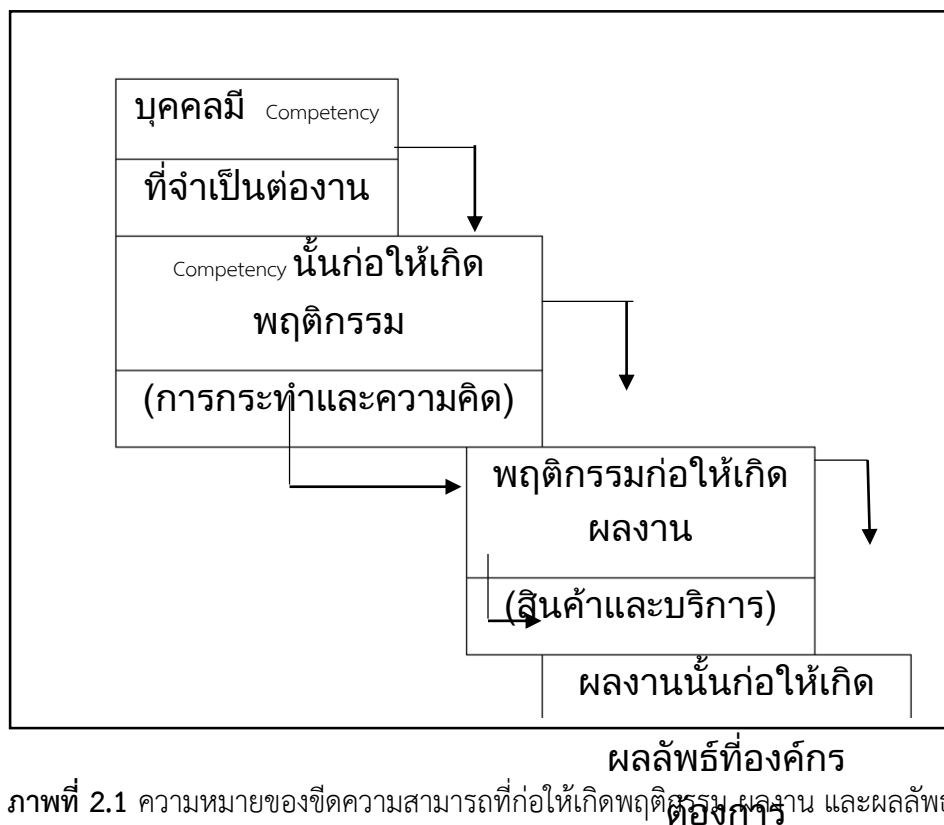
ความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ตลอดจนทักษะที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานในหน้าที่ โดยบุคคลดังกล่าวจะมีสิ่งที่เรียกว่า ชีตความสามารถ

โดยเขาได้ให้คำจำกัดความของชีตความสามารถ (Competency) ว่าเป็น บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด (McClelland, 1973) โดยคุณลักษณะของคนจึงเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง ที่มีทั้งส่วนลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถมองเห็นได้ แต่ส่วนที่มองเห็นก็เป็นเพียงส่วนน้อยของคุณลักษณะทั้งหมด และยังมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะจำนวนมากที่เป็นเสมือนส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่าส่วนที่มองเห็น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยากกว่า ตัวอย่างเช่น บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Traits) ซึ่งรวมถึงทัศนคติ ค่านิยม ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง (Self-Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เช่น ภาวะผู้นำ ความอดทนต่อความกดดันรวมทั้งบุคลิกประจำตัวตลอดจนแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motives) ของแต่ละคน ซึ่งเรียกรวมกันว่า Self – concept หรือ Soft- Skill ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พัฒนายาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะในส่วนบนของภูเขาน้ำแข็ง ตามที่ แมคเคลเลนได้อธิบายไว้ถือว่าเป็นส่วนที่สามารถพัฒนาให้มากขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษอบรมและค้นคว้าอันก่อให้เกิดความรู้ (knowledge) และการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ (skill) ซึ่งเป็นส่วนของ “Hard Skill” จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาว์ปัญญายังไม่เพียงพอที่จะเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ยังจำเป็นจะต้องมีแรงผลักดันจากเบื้องลึกหรือปัจจัยส่วนที่อยู่ใต้น้ำแข็งนั่นเอง แต่อย่างไรก็ตามคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาว์ปัญญาสูงก็มีแนวโน้มจะพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาว์ปัญญาต่ำกว่า ดังนั้นการพัฒนาชีตความสามารถของบุคคลจึงต้องให้ความรู้ ความเข้าใจและมีแนวทางปรับเปลี่ยนแรงผลักดันจากเบื้องลึกหรือปัจจัยส่วนที่อยู่ใต้น้ำแข็งเหล่านั้นควบคู่กันไป

2. ความหมายของชีตความสามารถ

เชอร์มอน (Shermon, 2004: 197) ได้กล่าวถึง ชีตความสามารถไว้ 2 ความหมาย คือ 1) หมายถึงความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนรับผิดชอบ 2) หมายถึงคุณสมบัติที่จำเป็นต้องมีของบุคคลเพื่อให้ตนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เชอร์มอนเน้นไปที่ความหมายที่ 2 เพราะชีตความสามารถ (Competency) จะหมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมที่จะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์กรต้องการ นั่นเองซึ่งสามารถสรุปได้ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 2.1 ความหมายของขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์
ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2549: 16)

จากภาพ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการก่อให้เกิดหรือเหตุผลที่จะต้องมีการบริหารจัดการขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งซึ่งสอดคล้องกับความหมายของขีดความสามารถ โดยมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Rylatt&Lohan, (1995) ให้ความหมายของขีดความสามารถว่าเป็นลักษณะของทักษะความรู้และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ณ สถานการณ์หนึ่งๆหรือเฉพาะงานนั้นๆ

O' Hagan (1996) กล่าวว่า ขีดความสามารถคือ การที่คนสามารถถ่ายทอดหรือเคลื่อนย้ายทักษะและความรู้ ไปสู่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอันเป็นสถานการณ์ใหม่ ๆ ที่ไม่ใช่งานประจำทั่วไป ตลอดจนหมายถึง คุณภาพของควมมีประสิทธิภาพของบุคคลที่ถูกค้นหาในสถานที่ทำงาน

Hall&Jones (1976 อ้างใน กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2532: 56) กล่าวว่า ขีดความสามารถมีหลายชนิดแตกต่างกัน ซึ่งส่วนหนึ่งขึ้นกับวัฒนธรรม เวลา ลักษณะเฉพาะของงาน และทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ ตลอดจนความรับผิดชอบ และการกำหนดขีดความสามารถในวิชาชีพเดียวกันจะต้องมีขีดความสามารถหลัก (Core Competency) ที่ทุกคนต้องมีเหมือนกันไม่ว่าจะทำงานอยู่ที่ใดหรือสถานการณ์ใด อยู่ระดับหนึ่ง และต้องมีขีดความสามารถเฉพาะ (Functional Competency) ที่แตกต่างกันไปตามสถานการณ์หรือตำแหน่งหน้าที่แต่ละคนจะต้องเผชิญอีกระดับหนึ่ง

อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์ (อาภรณ์ ภูวพิทยพันธ์, 2549: 23) กล่าวว่า ชีตความสามารถจะหมายถึง ความสามารถ ชีตความสามารถ ศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรม การแสดงออกอันจะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ ซึ่งการกำหนดชีตความสามารถ มองได้ 3 มิติ ได้แก่ KSA โดยมีรายละเอียด ดังนี้ K (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในและนอกระบบ ได้รับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์กับผู้รู้ในสายวิชาชีพต่างๆ (Skill) หมายถึง สิ่งที่ต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น โดยต้องใช้ระยะเวลาการฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา โดยทักษะนี้จะถูกแบ่งออกเป็น 2 ด้านได้แก่ ทักษะด้านการบริหารจัดการ (Management skill) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุมงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการบริหารจัดการงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะในการมีวิสัยทัศน์ การมีทักษะด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยทักษะดังกล่าวจะแสดงออกถึงความสามารถในการจัดระบบความคิดเพื่อมองไปถึงเป้าหมายในอนาคตและทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical skill) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเฉพาะตามสายงาน หรือกลุ่มทำงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เช่น งานให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนรถโดยสารนั้นจะต้องแตกต่างไปจากงานบริการขับรถโดยสาร และ A (Attitudes) หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งรวมความถึงความรู้สึกทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนตน เป็นสิ่งที่ติดตัว และค่อนข้างเปลี่ยนแปลงยาก

ซึ่งแนวคิดหลักสอดคล้องกับ ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2537 อ้างใน พิทยา นันทวิจิตร, 2541: 21) ที่ได้นิยาม “ชีตความสามารถ” คือ ความรู้ ทักษะ และ Commitments ที่ทำให้คนมีผลิตภาพที่มีคุณภาพ โดยความรู้ หมายถึง เนื้อหาสาระที่รู้และเข้าใจ ข้อเท็จจริง ความนึกคิด ทฤษฎี ตลอดจนแนวคิดที่เป็นวัตถุดิบสำหรับการใช้ความคิดทักษะ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความรู้มาสู่การทำให้ได้ผลการปฏิบัติงาน และ Commitments หมายถึง แนวโน้มของแต่ละบุคคลในการที่จะแสดงพฤติกรรม ซึ่งสะท้อนให้เห็นค่านิยม ทัศนคติ และแรงจูงใจอย่างใดอย่างหนึ่งของแต่ละบุคคล

เช่นเดียวกับ ดนัย เทียนพุ่ม (2540: 11) ให้คำจำกัดความ “ชีตความสามารถ” เป็นลักษณะของบุคคลที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ที่สามารถทำงานได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด โดยแบ่งมิติของชีตความสามารถเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ชีตความสามารถในมิติของพฤติกรรม ในองค์กรธุรกิจบุคลากรแต่ละตำแหน่งจะมีบทบาทหน้าที่ตามสายงานของตนที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรธุรกิจกำหนดเป้าหมายไว้ ดังนั้นชีตความสามารถในมิติพฤติกรรม จึงเป็นการเข้าไปวิเคราะห์สิ่งที่เป็นพฤติกรรมหลักของกิจกรรมหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ ก็จะได้คุณลักษณะของชีตความสามารถของหน้าที่งานหรือบทบาทหน้าที่ ที่เป็นผลของพฤติกรรมและ 2) ชีตความสามารถในมิติของงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานอาชีพ ผลจากการทำงานตามอาชีพหรือมาตรฐานอาชีพ คือผลงานที่สามารถปฏิบัติได้หรือผลการปฏิบัติงาน

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ชีตความสามารถเป็น คุณลักษณะของปัจเจกชนที่จะส่งเสริมให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยชีตความสามารถเป็นผลรวมของ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติอยู่ และชีตความสามารถปรับเปลี่ยนและยกระดับขึ้นได้ด้วยการพัฒนาที่ส่งเสริมในบุคคลเกิดการเรียนรู้สารสนเทศหรือข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนแรงขับไปสู่ความสามารถที่สูงขึ้นได้

3.องค์ประกอบของชีตความสามารถ

เมื่อพิจารณาความหมายของคำว่าชีตความสามารถแล้ว จะพบว่า ชีตความสามารถเป็นคุณลักษณะภายในบุคคลที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวพันและหนุนเสริมซึ่งกันโดยมีผู้ให้นิยามองค์ประกอบของชีตความสามารถ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แมคคาลเลน(1973 อ้างใน Spencer, 1993: 11) ได้แบ่งองค์ประกอบของชีตความสามารถไว้ 5ส่วนและมีความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ไว้ดังนี้

3.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึงสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษาค้นคว้าจากทั้งในและนอกระบบเป็นบรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราวการกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมาเมื่อบุคคลได้รับความรู้โดยการฟังการอ่านหรือการเขียนบุคคลจะทำความเข้าใจกับความรู้นั้นๆความเข้าใจนี้อาจแสดงออกในรูปของการพูดความคิดเห็นหรือข้อสรุปตามสถานการณ์จากนั้นบุคคลจะนำความรู้ไปใช้ (ไพศาลหวังพานิช, 2526: 96) ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งจำเป็นต่องานหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็นความรู้เฉพาะด้านของบุคคลเช่นความรู้ภาษาอังกฤษหรือภาษาเพื่อการสื่อสารความรู้เกี่ยวกับระบบขับเคลื่อนของเครื่องยนต์ความรู้เรื่องของเส้นทางเดินรถ เป็นต้น

ความรู้จึงเป็นพฤติกรรมขั้นแรกและจะเป็นส่วนประกอบในการสร้างหรือก่อให้เกิดความสามารถหรือทักษะในขั้นต่อไป ความรู้จึงมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติพฤติกรรม และก่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติพฤติกรรมนั้น เนื่องจากมีความรู้ที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้ทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร (ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526: 16-19; กรรณิการ์ กันธะรักษา, 2527: 28) จึงสรุปได้ว่า ความรู้และทฤษฎีปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกันสร้างเสริมความรู้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนนั้นจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติตัว

พฤติกรรมด้านความรู้และความคิด (Cognitive domain) บลูมและคณะ (Bloom, 1995 อ้างในโกวิท ประวาลพุกษ์, 2523: 21-25) ได้อธิบายว่า เป็นความสามารถซึ่งเป็นกระบวนการทางสมองของมนุษย์ ซึ่งระดับการพัฒนากการ 6 ขั้น คือ ความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การประเมินค่า และการสร้างสรรค์ (องอาจ นัยพันธ์, 2549: เอกสารการประชุม)ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ความรู้ในเรื่องเฉพาะ (knowledge of specifics) เช่น คำสั่งที่เป็นสัญลักษณ์

ต่างๆ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้คำศัพท์เฉพาะ (knowledge of terminology) ความรู้ในข้อเท็จจริง(knowledge of specific facts) 2) ความรู้ในเรื่องวิธีการจัดการเฉพาะเรื่อง (knowledge of ways and means of dealing with specifics) ได้แก่ ความรู้ในเรื่องวิถีทางวิธีการจัดระเบียบ รวมทั้งการวิพากษ์วิจารณ์ มุ่งให้ผู้เรียนทำกิจกรรมที่อยู่ระหว่างความรู้เฉพาะสิ่ง กับความรู้ในเรื่องทั่วไป ซึ่งได้แก่ ความรู้ในเรื่องระเบียบประเพณี หรือแบบแผนนิยม (conventions) ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (trends and sequences) ความรู้เรื่องประเภทและจำพวก (classification and categories) ความรู้เรื่องเกณฑ์ (criteria) ความรู้เรื่องระเบียบวิธีการ (methodology) และ 3) ความรู้เรื่องที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ (knowledge of the universals and abstractions of a field) ได้แก่ ความรู้กฎ ทฤษฎี โครงสร้าง คือ ความรู้เรื่องหลัก และข้อสรุป ความรู้ทฤษฎีและโครงสร้าง (theories and structure) (อนเนก เพียร์อนกุลบุตร, 2522: 256-280)

3.2 ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น และจะต้องใช้ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานและจะส่งผลให้บุคคลกระทำกิจกรรมนั้นได้ดี และดียิ่งขึ้นเมื่อมีการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญโดยความสามารถเหล่านี้จะรวมไปถึงการคิดเชิงระบบ (Analytical thinking) ที่คิดถึงความเป็นเหตุเป็นผลด้วย (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล ,2549: 12) ซึ่ง บลูมและคณะ (Bloom, 1695 อ้างในโกวิท ประวาลพุกษ์, 2523: 21-25) เรียกว่า พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (psychomotor domain) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระทำ (doing) อย่างมีทักษะในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยการที่บุคคลสามารถเรียนรู้และกระทำการสิ่งต่างๆ ได้นั้น นอกจากต้องอาศัยแรงจูงใจ ความคิดรวบยอด และทัศนคติแล้ว ยังต้องอาศัยทักษะในการทำงานอีกด้วย ซึ่งทักษะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การทำงานมีความคล่องแคล่วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คอนบราค (Cronbach, 1997: 393) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ทักษะเป็นการปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งมีภาวะเบื้องต้นที่มีผลต่อการฝึกทักษะที่สำคัญ คือ 1) การเกิดขึ้นพร้อม ๆ กันของสิ่งเร้าและการตอบสนอง เมื่อเกิดสิ่งเร้า การตอบสนองจะต้องเกิดขึ้นทันทีและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้การเรียนรู้ทักษะได้ดี 2) การปฏิบัติ (practice) เป็นการทบทวน ช่วยป้องกันการลืมส่วนย่อย ซึ่งก่อให้เกิดความชำนาญถึงขั้นเชี่ยวชาญ 3) การรู้ผลของการปฏิบัติ (feedback) หรือการรู้ผลของการกระทำที่ใช้กับการเรียนทักษะนั้น เป็นการเปรียบเทียบความสามารถ การกระทำที่ทำได้กับการกระทำอันเป็นมาตรฐานสำหรับทักษะนั้น 4) เกี่ยวกับตัวผู้ฝึก ต้องมีวุฒิภาวะ ลักษณะนิสัยส่วนตัว โครงสร้างทางร่างกาย ประสบการณ์เดิม ความพร้อมและมีแรงจูงใจและ 5) เกี่ยวกับวิธีการฝึก ต้องมีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกให้ชัดเจน สาธิตการฝึกให้ดูเป็นแบบอย่าง ดังนั้น

การฝึกทักษะบางอย่างที่มีความซับซ้อนและยากเกินกว่าที่ผู้ฝึกปฏิบัติได้ จึงจำเป็นต้องแบ่งทักษะออกเป็นขั้น ๆ โดยในแต่ละขั้นนำไปสู่ความสามารถในระดับที่สูงขึ้นจนบรรลุถึงเป้าหมายในที่สุด

3.2.1 แนวคิดของตน (Self – concept) ซึ่งประกอบด้วย ทศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของตน (Self-image) หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น จะสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง จะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ การเห็นคุณค่าของงาน พึงพอใจในงานและการรับรู้ ซึ่งเทียบเคียงได้กับสิ่งที่บลูมและคณะ (Bloom, 1995 อ้างในโกวิท ประวาลพุกษ์, 2523: 21-25) เรียกว่าพฤติกรรมด้านความรู้สึก (affective domain) พฤติกรรมด้านนี้เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวกับความรู้สึก (feeling) ได้แก่ เรื่องที่เกี่ยวกับความสนใจ ทศนคติ ความซาบซึ้ง และคุณค่า

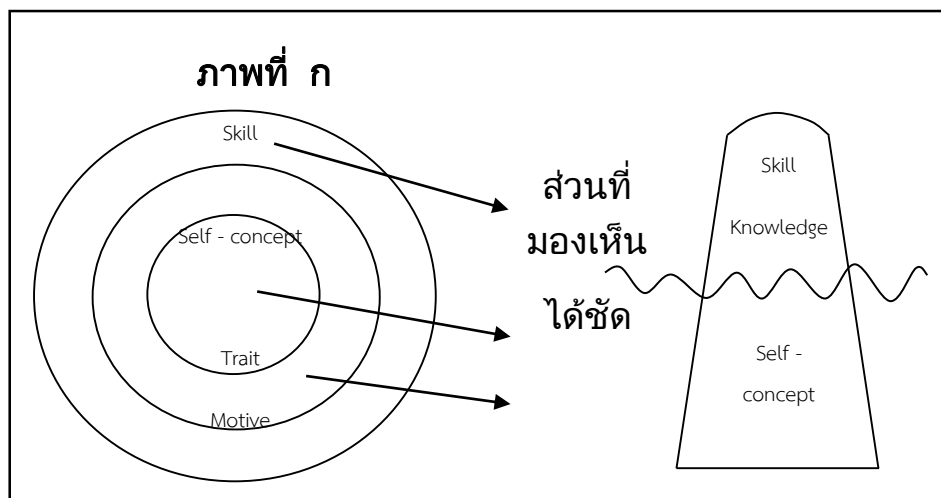
3.2.2 ลักษณะส่วนบุคคล (Trait) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงลักษณะของบุคคลผู้นั้น เป็นคุณลักษณะที่มักแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสถานการณ์ต่างๆ เช่น ความเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ (บุคลิกภาพ) ความอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ความเครียดต่อความเหน็ดเหนื่อย ภาวะผู้นำ หรือลักษณะและความสามารถในการเรียนรู้

3.2.3 แรงขับภายในหรือแรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งซ่อนเร้นอยู่ในความคิด ซึ่งเป็นต้นเหตุของการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่จะมุ่งไปสู่เป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองเสมอ

สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่องการกำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพที่มีต่อกรอบงานเพื่อการพัฒนาวิชาชีพในประเทศออสเตรเลียของ Hearn และคณะ (1997: 29) ได้ศึกษาถึงขีดความสามารถของวิชาชีพของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม กล่าวคือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ โดยคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่จะร่วมกันเป็นขีดความสามารถ ดังนั้นความสามารถทางวิชาชีพอันเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานในสายอาชีพนั้นและในการศึกษาค้นคว้าและค้นคว้า ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายอาชีพจะมีคุณสมบัติที่เป็นปัจจัยด้านความสามารถร่วมกัน คือ การแก้ปัญหา การมุ่งผู้อื่น การเข้าไปมีส่วนร่วมในวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิง ความสามารถทางอารมณ์ การมีอิทธิพล ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ทำงานเชิงรุก และการมุ่งลูกค้า

ดังนั้น องค์ประกอบทั้ง 5 ข้างต้นจึงกลายมาเป็นแนวทางในการกำหนด นิยามความหมายของขีดความสามารถ เช่น สกอตต์ (Scott B. Parry, 1997: 45) ได้นิยามถึงขีดความสามารถ ว่าเป็นกลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (attributes รวมส่วน self – concept และ trait, motive ไว้ด้วยกัน เนื่องจากทั้งสามส่วนนี้เกี่ยวข้องกัน) สิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่องาน

หลักของตำแหน่งงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ของคนๆ นั้น ซึ่งสามารถวัดผลแล้วนำไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานได้ อย่างไรก็ตามสิ่งเหล่านี้สามารถสร้างเสริมขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา (Blank, 1982: 65) เช่นภาพ 2.5 ที่แสดงว่าส่วนที่เป็นยอดภูเขา น้ำแข็ง คือส่วนที่เป็นทักษะและความรู้ที่สามารถมองเห็น แต่ส่วนที่จมน้ำ อันประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล แนวคิดของตน และแรงจูงใจ จะปรับปรุงและพัฒนายากกว่า ต้องค่อยๆ พัฒนาโดยการให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องผ่านการหล่อหลอมจากการดำรงชีพและการทำนนั้นเอง ดังภาพที่ 1.2



ภาพที่ 2.2 แสดงความหมายของขีดความสามารถตามแนวคิดของเดวิด ซี.แมคเคลเลน
ที่มา: สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ (2549: 14)

จึงสามารถสรุปได้ว่า ขีดความสามารถจะมีลักษณะและองค์ประกอบ คือ ทักษะและความรู้ (Skill and Knowledge) ซึ่งเป็นสิ่งที่มองเห็นหรือสังเกตได้อย่างชัดเจนอีกส่วนเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นสังเกตได้ยาก จะประกอบไปด้วย ค่านิยม อุปนิสัย ทักษะ แรงขับ (Value, Trait, Attitude, Drive) ที่จะสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม (Behavior) โดยขีดความสามารถตามความรู้ ทักษะ นั้นคนฉลาดและรอบรู้กว่าจะแสดงออกหรือมีพฤติกรรมบ่งบอกว่าเขาสามารถปฏิบัติงานได้ดี เช่นรู้จักการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การหาหนทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามเป้าหมายได้ด้วยตนเอง ส่วนขีดความสามารถตามคุณลักษณะเดิมของแต่ละคนซึ่งประกอบด้วย ค่านิยม อุปนิสัย ทักษะ แรงขับจะส่งผลให้คนสามารถประยุกต์ใช้ขีดความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน เช่นความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานตามซึ่งเป็นศักยภาพของลักษณะผู้นำ

จึงสรุปได้ว่า ความรู้ ทักษะ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมดังกล่าว จะทำให้การพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงหรือการเข้าควบคุมการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสังคม จำเป็นต้องให้การศึกษาแก่นมนุษย์เพื่อให้มีความรู้ ทักษะที่ดี และแสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษา

ด้านความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง เกี่ยวกับวิธีการจัดการ และความรู้เรื่องที่เป็นสากลและนามธรรม ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ อันเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในประเด็นการแสดงออกทางกาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้จากการกระทำของผู้เข้าฝึกอบรม

3.3 ประเภทของขีดความสามารถ

สืบเนื่องจาก คำจำกัดความและขอบเขตของขีดความสามารถ ซึ่งสามารถสรุปเพื่อนำไปสู่การกำหนดประเภทของขีดความสามารถของบุคลากรนั้น สามารถสรุปได้ว่า ขีดความสามารถเป็นงาน (Competency as Task) กล่าวคือ ขีดความสามารถตามลักษณะงานเป็นการแสดงถึงขีดความสามารถต่างๆ ที่แบ่งออกเป็นงานย่อยๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้ เช่น งานขับรถบรรทุกหรือขับรถโดยสาร จะมีงานย่อยต่างๆ กล่าวคือ ความสามารถในการอดทนต่อระยะเวลาการเดินทาง อดทนต่อความเมื่อยล้า เป็นต้น

ขีดความสามารถจะแสดงให้เห็นถึงผลงาน (Outcome) โดยผลงานดังกล่าวสามารถวัดได้โดยแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อยๆ ซึ่งจะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์รวมอีกทั้งขีดความสามารถยังเป็นผลลัพธ์ (Competency as Outputs) กล่าวคือขีดความสามารถต้องค้นหาความต้องการจากลูกค้าทั้งภายในและลูกค้าภายนอก เพื่อให้ได้มาถึงลักษณะของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้จากการฝึกฝน(ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 15; กิริติ ยศยิ่งยง, 2549: 14)

ดังนั้น การกำหนดขีดความสามารถของแต่ละงานในองค์กรนั้น จึงจะต้องสอดคล้องเชื่อมโยงและตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดขึ้นขององค์กร (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2549:1) นอกจากนั้น แนวคิดเรื่องของขีดความสามารถ ยังสามารถนำมาใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในส่วนการสรรหา คัดเลือก พัฒนา และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน และองค์กรมากที่สุด อีกทั้งยังเชื่อมโยงกับการจัดการความรู้และองค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย แนวคิดนี้จึงได้รับความสนใจแพร่หลายมากขึ้นและเป็นแนวคิดหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่

และเมื่อพิจารณาถึงที่มา นิยามและพัฒนาการของแนวคิดขีดความสามารถแล้วพบว่าในองค์กรหนึ่งๆ สามารถจำแนกระดับของขีดความสามารถได้ 2 ระดับ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549: 10) คือ

3.3.1 ขีดความสามารถระดับองค์กร (Organization Competency or Organization Capability) เป็นสิ่งที่แสดงออกมาให้เห็นว่า องค์กรมีอะไรเป็นความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจ มีอะไรเป็นกิจกรรมหลักและจะทำอะไร ซึ่งจะปรากฏในวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ขององค์กร (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549: 10) ซึ่งอาจเรียกว่า ขีดความสามารถหลัก (Core competency) เนื่องจากเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่เป็นหลักและจำเป็นต้องมีในทุกตำแหน่งงานและทุกในองค์กร

จะต้องมี โดยองค์กรต่างก็จะมี Core Competency ที่แตกต่างกันอันเป็นผลมาจากการผสมผสานที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กร (ธารงศ์ศักดิ์ คงศาสน์, 2548: 29)

3.3.2 ขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กร (Human Competency)

หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคล (Individual Behavior) ตลอดจนการใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง การรับรู้ในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนในองค์กร หรือในการปฏิบัติงาน ซึ่งขีดความสามารถระดับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนี้จะเป็นตัวสนับสนุนหรือขัดขวางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในภาพรวมต่อไป และบุคคลที่อยู่ในองค์กรเดียวกันแต่คนละหน่วยงาน หรือกลุ่มงานก็จะมีขีดความสามารถระดับบุคคลที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงาน โดยทั่วไปจะมีการจำแนกขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กรได้ 3 กลุ่ม คือ

3.3.2.1 กลุ่มขีดความสามารถตามลักษณะงานตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจเรียก Functional / Technical หรือ Job Competency ขีดความสามารถในกลุ่มนี้ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ที่จะสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ ทศนคติ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Job-Based) ที่จะช่วยสนับสนุนให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานนั้นๆประสบความสำเร็จและอาจโดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 53, กิริติ ยศยิ่งยง, 2549: 91; อาภรณ์ ภูวพิทยาพันธ์, 2547: 29)

3.3.2.2 กลุ่มขีดความสามารถส่วนบุคคล Personal หรือ Individual Competency หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะหรือความสามารถพิเศษส่วนบุคคล (Individual-Based) ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป โดยบุคคลดังกล่าวจะต้องมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติเป็นพื้นฐานเบื้องหลังอยู่ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549: 91)

3.3.2.3 กลุ่มขีดความสามารถตามลักษณะในการบริหารจัดการหรือความเป็นมืออาชีพ ตรงกับคำว่า Managerial or Professional Competency หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลในการบริหารจัดการที่จะส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถบริหารจัดการบทบาทและหน้าที่ในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2549: 91) ขีดความสามารถในกลุ่มนี้มีความสำคัญและจำเป็นกับบุคลากรระดับบริหารมาก ซึ่งจะมีลักษณะไม่นิ่งหรือมีความเป็นพลวัต (Dynamic) สามารถยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 42) ดังนั้น ขีดความสามารถในกลุ่มนี้จึงไม่จำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมี

โดยขีดความสามารถเหล่านี้จะทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competency) ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานขับรถขนส่งสินค้าและขนส่งโดยสาร มีผลการทำงานได้ตามมาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป โดยขีดความสามารถกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ เช่น ค่านิยม แรงจูงใจ ทศนคติ ฯ เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ติเลิศซึ่งในส่วนของความรู้จะเป็นความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง การขับรถที่จะนำมา

ประยุกต์หรือนำมาใช้จนเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความปลอดภัย ตรงเวลา และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคนั้นและในส่วนของการทักษะจะเป็นเฉพาะการใช้ทักษะที่ก่อให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ เช่น ความตระหนักต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ รวมไปถึง คุณลักษณะภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เช่น การทำงานให้สำเร็จตรงตามเวลา การตระหนักถึงชีวิตและทรัพย์สินที่ขนส่ง หรือความพึงพอใจในงานและองค์กรอันเป็นแรงจูงใจส่วนหนึ่ง เป็นต้น

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีแนวคิดในการที่จะนำหลักสูตรฐานสมรรถนะมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในสายอาชีวศึกษาทั้งระบบซึ่งข้อกำหนดสำคัญของหลักสูตรฐานสมรรถนะคือจะต้องนำสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพมาพัฒนาเป็นหลักสูตรจึงทำให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพขึ้นเพื่อเป็นตัวกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของอาชีพต่างๆขึ้นสำหรับนำมาพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะต่อไปสำหรับการพัฒนาร่างมาตรฐานอาชีพนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในอาชีพแต่ละสาขามาเป็นตัวแทนกลุ่มอาชีพและครูผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพมาร่วมกันดำเนินการเนื่องจากสมรรถนะมีคุณลักษณะสำคัญ 2 ประการคือประการแรกความสามารถที่แสดงว่าทำได้บนฐานความต้องการในการปฏิบัติงานจริงของสภาพแวดล้อมการทำงานและประการที่สองผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงานคุณลักษณะทั้งสองนั้นอาจเรียกว่า “ทำได้และได้ผล” หรือ “ทำได้ผล” ซึ่งสามารถวัดประเมินและกำหนดให้เป็นมาตรฐานได้เรียกว่ามาตรฐานสมรรถนะ (Standards of Competence) ดังนั้นมาตรฐานสมรรถนะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) มาตรฐานสมรรถนะ (Standards of Competence) หมายถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์การปฏิบัติงานทั้งที่เป็นการปฏิบัติและเป็นผลของงานมาตรฐานสมรรถนะนั้นคล้ายกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) หรือมาตรฐานการทำงาน (Standard of Work)

2) ลักษณะของมาตรฐานสมรรถนะมี 2 ลักษณะคือมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ได้แก่ตามที่คนสามารถทำได้ไม่ใช่ว่าความมากน้อยของความรู้หรือระยะเวลาของการเคยทำงานและ มาตรฐานด้านผลงานเป็นความเกี่ยวข้องกัผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (ผลผลิตผลงาน) มากกว่าปัจจัยป้อนที่ต้องการเพื่อให้บรรลุหรือมาตรฐานด้านผลงานก็คือ สิ่งใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

3) ลักษณะของข้อกำหนดในมาตรฐานสมรรถนะ กล่าวคือ เป็นข้อความที่ระบุถึงสิ่งซึ่งใคร ๆ ควรสามารถทำได้ (Statements of what someone should be able to do) เป็นข้อความที่ระบุวิธีที่ใช้ประเมินตัดสิน (Statements of how you would judge this) เป็นข้อความที่ระบุว่าจะเมื่อไรและที่ไหนที่จะพิสูจน์หรือแสดงความสามารถ (Statements of when and where you when expected them to demonstrated their ability) และเป็นข้อความที่ระบุชนิดของหลักฐานที่ต้องการเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานนั้นมีความคงเส้นคงวาและเป็นความสามารถที่ยั่งยืน

(Statements of the type of evidence you would need to ensure that their performance is consistent and can be sustained)

ซึ่งสมรรถนะของบุคลากรจึงเกี่ยวข้องกับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อการพัฒนาสมรรถนะให้เข้ากรอบฯ ที่ถูกจัดพัฒนาขึ้น กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualifications Framework) หมายถึง ข้อกำหนดระดับนโยบายหรือระดับชาติที่กำหนดระดับและขอบเขตของสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีในแต่ละคุณวุฒิซึ่งคุณวุฒิวิชาชีพของแต่ละอาชีพจะออกให้เพื่อรับรองว่าผู้ที่ผ่านการประเมินตามกรอบคุณวุฒิอาชีพนั้นมีความรู้ความสามารถตามข้อกำหนดของกรอบคุณวุฒิในระดับเดียวกันทั่วทั้งประเทศหรือทั่วทั้งภูมิภาคที่ใช้กรอบคุณวุฒินี้สำหรับกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรมผลการวิจัยของนักศึกษาปริญญาเอกทดลองจัดทำไว้โดยแบ่งเป็น 7 ระดับ คือ

- VQ 7 ผู้เชี่ยวชาญพิเศษหรือผู้ชำนาญพิเศษ, ผู้บริหารระดับสูงถึงระดับอาวุโส
- VQ 6 ผู้เชี่ยวชาญ, ผู้บริหารระดับกลาง
- VQ 5 ผู้เชี่ยวชาญ, ผู้บริหารระดับต้น
- VQ 4 ผู้ควบคุมดูแลหรือหัวหน้างาน, นักเทคนิค
- VQ 3 ผู้ชำนาญงาน, หัวหน้างาน
- VQ 2 ผู้ปฏิบัติงานฝีมือเฉพาะทาง
- VQ 1 ผู้ปฏิบัติงานอาชีพที่ใช้ทักษะฝีมือพื้นฐาน

2.5 การประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

โดยทั่วไปการประเมินบุคลากรอาจแบ่งเป็นประเภทได้ดังนี้ (Tucker, Jenny and Ollin, Ros, 2004 : 25-28)

- 1) การประเมินอิงเกณฑ์ (Criterion-Referenced Assessment) คุณวุฒิวิชาชีพเป็นระบบการประเมินอิงเกณฑ์ซึ่งมาจากความคิดเห็นร่วมกันว่าทักษะเช่นใดเป็นมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับในแง่หนึ่งทุกสาขาอาชีพตั้งอยู่ในระบบเกณฑ์อยู่แล้วดังตัวอย่างเช่นในการปูเตียง ผู้ประกอบการย่อมต้องการให้เกิดความรวดเร็ว สะอาด และสวยงามตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมโรงแรมพัก เช่นเดียวกับที่คนไข้ย่อมต้องการให้นางพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของโรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศการสร้างระบบมาตรฐานระดับชาติในสาขาอาชีพต่าง ๆ นั้นแท้ที่จริงคือภาพสะท้อนที่เป็นรูปธรรมของแนวทางปฏิบัติแต่ดั้งเดิมที่เรามีอยู่แล้วในสังคมนั่นเองการประเมินอิงเกณฑ์มีผลลัพธ์ 2 ประการจากผู้รับการประเมินคือมีสมรรถนะสอดคล้องตามเกณฑ์หรือไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ตัวอย่างเช่นในการซ่อมตัวถังรถยนต์ย่อมต้องพิจารณาว่าช่างผู้รับการประเมินได้ติดตั้งอะไหล่ตรงตามข้อกำหนดหรือแบบของผู้ผลิตรถยนต์หรือไม่หากติดตั้งถูกต้อง

ยอมแสดงว่าผู้รับการประเมินมีสมรรถนะตามเกณฑ์หากไม่ถูกต้องยอมหมายถึงสมรรถนะไม่สอดคล้องตามเกณฑ์หนึ่งการประเมินแบบอิงเกณฑ์นั้นไม่มีการจำกัดจำนวนผู้ผ่านเกณฑ์ประเมิน トラบเท่าที่ผู้ันได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดของเกณฑ์มาตรฐานได้ครบถ้วน

2) การประเมินอิงกลุ่ม (Norm-Referenced Assessment) ระบบการศึกษาทั่วไปเป็นตัวอย่างที่ดีของระบบประเมินแบบอิงกลุ่มซึ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนคนหนึ่งๆต้องเปรียบเทียบกับคนอื่นในกลุ่มตามแนวความคิดพื้นฐานที่ว่าในคนกลุ่มหนึ่งๆจะมีคนส่วนน้อยทำได้ดีคนส่วนใหญ่ทำได้พอใช้และคนบางส่วนทำได้ไม่ดีดังนี้ยอมคาดคะเนได้ว่าผู้เรียนส่วนน้อยจะได้ A ส่วนใหญ่ได้ C และบางส่วนจะได้ E หรือไม่ก็ F หากปีใดปรากฏว่ามีผู้เรียนจำนวนมากได้เกรด A ผู้บริหารระบบวัดผลยอมพิจารณาและปรับเกณฑ์เสียใหม่อาจปรับข้อสอบให้ยากขึ้นหรือผู้วัดผลอาจตรวจให้คะแนนเข้มงวดมากขึ้นดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าไม่มีมาตรฐานคงตัวในการวัดผลอิงกลุ่มหากปีใดมีผู้สอบ A Level และ GCSE ผ่านมากขึ้นมักจะมีการถกเถียงว่ามาตรฐานการวัดผลตกต่ำลงหรือไม่แม้ผลสอบที่ดีนั้นอาจมาจากวิธีการสอนที่ดีขึ้นจึงช่วยให้มีผู้สอบผ่านมากขึ้นแต่เป็นที่คาดว่าน่าจะมีคนจำนวนหนึ่งเท่านั้นที่จะได้คะแนนสูงสุดการที่ผู้ทำคะแนนได้ดีจำนวนมากขึ้นยอมทำให้กระบวนการซึ่งเกี่ยวเนื่องกันต้องแปรปรวนไปด้วยคือ ทำให้การเข้ามหาวิทยาลัยยุ่งยากขึ้นเพราะผู้เรียนคะแนนดีมีจำนวนมากเกินจำนวนที่นั่งเรียน ปัญหาหลักของระบบประเมินแบบอิงกลุ่มอาจแสดงได้ชัดเจนดังตัวอย่างเรื่องพยาบาลคนไข้ยอมไม่ได้รู้สึกดีขึ้นมาแม้พยาบาลนั้นจะจัดว่าเก่งที่สุดในประเทศหากมาตรฐานวิชาชีพพยาบาลระดับชาติไม่ดีพอและพยาบาลผู้นั้นก็เป็นเพียงผู้ที่เก่งที่สุดของวิชาชีพที่ขาดมาตรฐานทักษะนั่นเองการวัดผลอิงกลุ่มจึงมีข้อด้อยอยู่ที่ตัวระบบเพียงแต่ระบุได้ว่าใครดีกว่าหรือด้อยกว่าคนอื่นในกลุ่มแต่ไม่ได้บ่งบอกถึงมาตรฐานต่ำสุดที่แท้จริงแต่อย่างใดอย่างไรก็ดียังปรากฏให้เห็นในทางปฏิบัติว่าผู้จ้างงานและสถานศึกษาชั้นสูงคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์ของการได้คะแนนสูงในการรับสมัครและการประเมินแบบอิงกลุ่มเพียงช่วยให้ทราบถึงความเด่นและด้อยของลูกจ้างและนักศึกษาแต่ละคนในกลุ่มเท่านั้น

3) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Assessment) ผู้ประเมินจะได้รับผลประเมินจากการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องซึ่งสามารถชี้แนวทางให้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดการประเมินอาจกระทำอย่างเป็นทางการแต่โดยส่วนใหญ่จะไม่เป็นทางการหากผู้ประเมินเป็นผู้ที่ตั้งใจช่วยเหลือและเข้าใจเห็นใจผู้รับการประเมินเป็นอย่างดีจะมีส่วนสำคัญยิ่งที่จะกระตุ้นให้ผู้รับการประเมินที่ไม่มั่นใจในความสามารถของตนพัฒนาให้ดีขึ้นได้การบันทึกผลการประเมินจะทำให้เกิดการสังสมสมรรถนะและความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างค่อยเป็นค่อยไปและเปิดเผยให้ผู้รับการประเมินเข้าใจได้ชัดเจนว่ายังต้องพัฒนาการปฏิบัติงานในด้านใด สำหรับกรณีศึกษาในการประเมินความก้าวหน้า มีตัวอย่างการประเมิน เช่น กรณีศึกษาที่ 1 ผู้รับการประเมินซึ่งเป็นบริกรในภัตตาคาร ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าบริกรอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่คำเตือนเช่น อย่า

ลืมนำเช็ดปาก จนถึงการซักถามถึงผลการให้บริการในคืนซึ่งมีลูกค้ามาก หัวหน้าบริกรได้ให้ผลการประเมินย้อนกลับซึ่งสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของบริกรผู้นั้น ให้ไปสู่เป้าหมายของการเป็นบริกรที่สมบูรณ์แบบได้ หากบริกรผู้นี้ต้องการสมัครเข้ารับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ การประเมินความก้าวหน้าจะบ่งบอกได้ว่าเมื่อใดเขาจะพร้อมเข้ารับการประเมินขั้นสุดท้ายอย่างเป็นทางการ

กรณีศึกษาที่ 2 ผู้รับการประเมินในหน่วยสมรรถนะการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development) ได้รับผลการประเมินจากหลากหลายบุคคล ได้แก่ หัวหน้างานซึ่งเข้าสังเกตการณ์เป็นครั้งคราวขณะผู้รับการประเมินจัดอบรม ผู้อบรมซึ่งเป็นเพื่อนร่วมงานในสาขาเดียวกัน ซึ่งผู้รับการประเมินพูดคุยปรึกษาปัญหาเรื่องงานด้วยสม่ำเสมอ และผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งประเมินผลของการอบรมที่ตนเองเข้าร่วม เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งนอกเหนือจากผลการประเมินแบบก่อรูปที่ผู้รับการประเมินได้รับจากผู้ประเมิน ซึ่งเข้าสังเกตการณ์เชิงวิเคราะห์ในการอบรมที่ดำเนินโดยผู้รับการประเมิน

กรณีศึกษาที่ 3 ผู้รับการประเมินในหน่วยสมรรถนะการให้บริการทำความสะอาด (Cleaning and Support Services) ได้รับคำชี้แนะจากผู้ประเมินอย่างสม่ำเสมอ หลังจากผู้ประเมินเข้าสังเกตการณ์ในสถานที่ทำงานภายหลังจากผู้รับการประเมินทำงานตามที่ระบุแล้วเสร็จ ผู้ประเมินใช้แบบเอกสารทบทวนความก้าวหน้าการประเมินบันทึกการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน ผู้รับการประเมินมีผลสัมฤทธิ์อะไรบ้าง อย่างไร และสิ่งที่ผู้รับการประเมินต้องปรับปรุง กระบวนการเหล่านี้คือวิธีการปกติของการประเมินแบบความก้าวหน้า ขณะที่ผู้รับการประเมินสอบผ่านแต่ละส่วนในหน่วยสมรรถนะที่ประเมิน เกณฑ์การปฏิบัติงานตามหน่วยสมรรถนะ ขอบเขตและความรู้ที่ประยุกต์ใช้นั้น อาจจะถูกแยกออกจากบันทึกในรายงานการประเมินของผู้รับการประเมินไว้อีกส่วนหนึ่ง

กรณีศึกษาที่ 4 ผู้รับการประเมินค่อนข้างมีอายุ มีความสนใจในหน่วยสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเข้าร่วม Open-Learning Workshop (Open Learning - การเรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนแบบปฏิสัมพันธ์ที่เป็นเอกสารหรือวิดีโอ ซึ่งจะเสริมด้วยการแนะนำจากครูอย่างเหมาะสม) แต่รู้สึกวิตกกังวลกับการประเมินเป็นอย่างมาก ผู้รับการประเมินจึงได้รับการประเมินความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ พร้อมด้วยการพูดคุยปรึกษาถึงการพัฒนาทักษะ และได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจด้วยตนเองว่า เมื่อใดพร้อมที่จะรับการประเมินอย่างเป็นทางการ

4) การประเมินผลสรุป (Summative Assessment) การประเมินผลสรุป คือ การสรุปอย่างเป็นรูปแบบถึงผลสัมฤทธิ์จากชิ้นงานหรือเนื้องานที่ผู้รับการประเมินทำเสร็จสิ้น การประเมินเช่นนี้จะเกิดขึ้นตอนสิ้นสุดของแต่ละหน่วยสมรรถนะในมาตรฐานอาชีพ หรือสมรรถนะย่อยภายหลังจากได้ให้ผลประเมินความก้าวหน้าแบบค่อยเป็นค่อยไปหลายครั้งตลอดมา ผู้ประเมินจะสรุปผลประเมินสุดท้ายครอบคลุมทั้งหน่วย และจะเป็นคำตัดสินถึงสมรรถนะวิชาชีพของผู้รับการประเมิน ตัวอย่างอื่น ๆ ของการประเมินเชิงสรุป ได้แก่ การสอบไล่ปลายปี หรือสอบเมื่อจบภาคเรียนการสอบ

จบหน่วยของ Craft Certificates และการให้คะแนนเมื่อการทำโครงการหรืองานที่ได้รับมอบหมายเสร็จสิ้น

- วิธีการประเมินสมรรถนะวิชาชีพ

วิธีการประเมินสมรรถนะวิชาชีพในระบบคุณวุฒิวิชาชีพ มีวิธีการหลายวิธี ได้แก่ (Tucker,Jenny and Ollin, Ros, 2004 : 28-39)

1) การสังเกตการณ์ : ประเมินสมรรถนะขณะปฏิบัติงานจริง การสังเกตการณ์เป็นวิธีหลักของการประเมินสมรรถนะ โดยผู้ประเมินเข้าสังเกตการณ์ผู้รับการประเมินขณะปฏิบัติงานและ/หรือผู้ประเมินตรวจสอบชิ้นงานสำเร็จ มีงานหลายประเภทที่ผู้ประเมินต้องตรวจสอบผลปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินอย่างไม่เป็นทางการคือ ฝ้าสังเกตการณ์และพิจารณาว่าบุคคลนั้นทำงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้สอนหรือผู้อบรมจะเฝ้าดูว่าผู้เรียนหรือผู้รับการอบรมเรียนรู้หรือปฏิบัติตนอย่างไร และจดจำไว้ว่าแต่ละคนมีจุดแข็งและจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอย่างไรบ้าง และผู้ประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ จะต้องสังเกตและบันทึกข้อมูลเหล่านี้ไว้ด้วยการจดบันทึกหรือวิธีอื่นใดเพื่อให้สามารถสอบทวนย้อนกลับได้ ซึ่งผู้ประเมินที่ใช้วิธีสังเกตการณ์ควรปฏิบัติดังนี้

- พิจารณาให้ชัดเจนว่าจะประเมินสิ่งใดและมีกระบวนการใดเกี่ยวข้องบ้าง
- ต้องให้ผู้รับการประเมินร่วมตัดสินใจในการวางแผนประเมิน และต้องชี้แจงให้ผู้รับการประเมินเข้าใจถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน
- ใช้ Checklist ช่วยเตือนความจำหากจำเป็น
- หากไม่คุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำการประเมิน ควรไปเยี่ยมชมสำรวจล่วงหน้า
- ให้ผู้รับการประเมินมีส่วนจัดการสภาพการณ์ เช่น ถามความเห็นของผู้รับการประเมินว่า ขณะประเมินผู้สังเกตการณ์ควรนั่งหรือยืนที่ใด เป็นต้น และหากเป็นไปได้ให้คล้อยตามการตัดสินใจของผู้รับการประเมิน
- ขณะดำเนินการประเมิน พยายามหลบจากแนวสายตาผู้รับการประเมิน
- หากงานของผู้รับการประเมินต้องมีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ร่วมงานผู้สังเกตการณ์จะต้องหลบให้พ้นจากพื้นที่ปฏิบัติงานและแนวสายตาของบุคคลเหล่านั้น
- หลีกเลี่ยงการทำให้เกิดความวุ่นวายในกระบวนการประเมิน
- ในส่วนที่มีลูกค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับการประเมินเข้าใจว่า จะต้องเคารพความต้องการของลูกค้าซึ่งสำคัญกว่าความต้องการของผู้ประเมินที่เข้าสังเกตการณ์ (หากปฏิบัติได้ตามมาตรฐานอาชีพแล้ว ทั้ง 2 ฝ่ายย่อมได้รับการตอบสนองโดยไม่ขัดแย้งกัน)

- ต้องแน่ใจว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องคนอื่น ๆ ได้ทราบถึงการประเมิน และการปฏิบัติงานของผู้สังเกตการณ์
- หากเป็นไปได้ต้องเผื่อเวลาไว้เพื่อให้คำวิจารณ์หลังการสังเกตการณ์ และมีเวลาพูดคุยปรึกษาร่วมกันว่าได้สังเกตการณ์เห็นอะไรบ้าง
- ผู้ประเมินหรือผู้ตรวจรับรอง (Assessors & Verifiers) พึงทราบว่า ตนเป็นบุคคลภายนอกที่จะเข้าไปในสถานที่ทำงานของผู้รับการประเมิน จึงต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของสถานที่นั้น ๆ และข้อบังคับของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมายว่าด้วยสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน

2) การใช้คำถาม : ประเมินความรู้และความเข้าใจ การพูดคุยสัมภาษณ์หรือตอบคำถามข้อเขียน เป็นวิธีการประเมินเพื่อแสดงความรู้ความเข้าใจของผู้รับการประเมินในบริบทที่แตกต่างกัน และในเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งไม่อาจคาดล่วงหน้าได้ หากผู้รับการประเมินมิได้เข้าใจถึงสิ่งที่ตนปฏิบัติอย่างแท้จริงและรู้ถึงทางเลือกอื่นที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติแล้ว มีความเป็นไปได้น้อยมากที่ผู้รับการประเมินผู้นั้นจะปรับใช้ทักษะนั้น ๆ ของตนได้ ในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน แทนที่เราจะได้แรงงานฝีมือที่มีทักษะพร้อมและปรับตัวยืดหยุ่นได้ เราอาจจะได้แต่แรงงานหุ่นยนต์การสังเกตการณ์โดยผู้ประเมินมีข้อจำกัดในการวัดผลว่า ผู้รับการประเมินเข้าใจในการปฏิบัติงานของตนมากน้อยเพียงไร เพราะการสังเกตการณ์ย่อมเป็นไป ณ เวลาหนึ่ง ในสถานที่และสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์แบบหนึ่ง ตัวอย่างเช่น ผู้ประเมินอาจเข้าสังเกตการณ์ผู้รับการประเมินในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ แต่เหตุการณ์นี้ไม่อาจช่วยให้ผู้ประเมินระบุได้ว่า ผู้รับการประเมินนั้นสามารถแก้ไขปัญหาได้หากมีข้อผิดพลาดในโปรแกรม หรือผู้รับการประเมินสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ต่างชนิดกันได้ หรือผู้รับการประเมินสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่ยุงยากภายใต้ความกดดันเรื่องเวลาได้หรือไม่ ดังนั้นการถามด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องและเรียบเรียงมาอย่างดีจะทำให้ทราบถึงประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ได้ ผู้ประเมินสามารถอนุมานได้ว่า ผู้รับการประเมินรู้สิ่งใดโดยดูจากการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่ผลิตออกมา ตัวอย่างคือ หากผู้ประเมินสังเกตการณ์พี่เลี้ยงเด็กกำชับเด็กเล็กให้ล้างมือก่อนที่จะรับประทานอาหาร อาจประเมินได้ว่าพี่เลี้ยงเด็กผู้นี้รู้กฎพื้นฐานว่าด้วยอนามัยอย่างน้อย 1 ข้อ หากผู้ประเมินได้อ่านบทความชิ้นหนึ่งก็อาจสรุปได้ว่า นักหนังสือพิมพ์ผู้เขียนนั้นรู้วิธีเรียบเรียงข้อมูลและสามารถสะกดคำได้ถูกต้อง อย่างไรก็ตามการประเมินเช่นนี้มีช่องว่างที่ต้องระวัง ดังตัวอย่างแรกพี่เลี้ยงเด็กนั้นอาจเพียงทำตามอย่างที่ได้เห็นผู้อื่นบอกให้เด็กทำโดยมิได้รู้ถึงเหตุผลว่า ทำไมจึงต้องให้เด็กทำเช่นนั้น เขาอาจจะไม่ได้รู้ถึงแนวคิดเรื่องสุขอนามัย จึงไม่สามารถปรับใช้กฎเรื่องอนามัยกับสถานการณ์อื่น ๆ ได้ ในกรณีนักหนังสือพิมพ์ซึ่งแม้จะเขียนบทความด้วยตนเอง แต่จะได้ใช้พจนานุกรมช่วยหรือไม่ และได้เขียนบทความนั้นโดยใช้รูปแบบโครงสร้างมาตรฐานช่วยหรือไม่ผู้ประเมินไม่อาจทราบได้เลย ในทั้ง 2 กรณีนี้

กุญแจสำคัญในการประเมินว่าคนผู้หนึ่งรู้จริงหรือไม่จึงจำเป็นต้องพิจารณาโดยอาศัยนิยามระดับของ คุณวุฒิวิชาชีพ ในคุณวุฒิวิชาชีพพระดัตถ์นั้น นิยามของความรู้อาจครอบคลุมเพียงการทราบความรู้ และความเข้าใจที่กำหนดไว้จำกัดมาก ในคุณวุฒิวิชาชีพพระดัตถ์สูงขึ้น นิยามของความรู้ควรหมายถึง มีความเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้นในความรู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับหน่วยย่อยที่ประเมิน ผสมกับความสามารถที่กว้างขึ้น ในอันที่จะปรับเปลี่ยน และเชื่อมโยงความคิดและการปฏิบัติได้ การเลือกวิธีถามคำถามให้เหมาะสมกับ กิจกรรมที่ต้องการทดสอบนั้นสำคัญมาก ประเภทของคำถามปากเปล่าและข้อเขียนที่ใช้ในการประเมิน

3) การเลือกใช้คำถามแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการใช้ประเมิน มีหลักในการพิจารณาดังนี้

- คำถามปลายเปิดและปิดคำถามปลายเปิดคือการถามว่าอย่างไรและทำไม เปิดโอกาสให้ผู้รับการประเมินตอบด้วยถ้อยคำตามความเข้าใจของตนอย่างเต็มที่ และคำถามปลายปิดจะเริ่มด้วยวลี เช่น คุณคิดหรือไม่ว่า ซึ่งผู้ตอบจะตอบเพียงใช่หรือไม่ใช่ หรือเป็นคำถามว่า อะไรและที่ไหน ซึ่งผู้รับการประเมินจะตอบเพียงข้อมูลจำเพาะตามความเป็นจริง

- การเลือกประเภทคำถามที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้ประเมินจะต้องเข้าใจชัดเจนว่าทำไมจึงถามคำถามหนึ่ง ๆ และต้องคาดการณ์ไว้ก่อนแล้วว่า คำตอบแบบใดจึงจะถือว่ายอมรับได้ ในคุณวุฒิ ระดับ 1 หรือ 2 มักจะใช้คำถามปลายปิดง่าย ๆ เพราะต้องการทดสอบถึงความรู้และข้อเท็จจริงเฉพาะ ส่วน ตัวอย่างเช่น ผู้รับการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 2 หน่วยสมรรถนะ งานก่อสร้างอาจต้อง ยกตัวอย่างงานก่อสร้าง 5 ชนิด ซึ่งต้องป้องกันให้ปลอดภัยจากสภาพของการเปลี่ยนแปลงลมฟ้าอากาศ ขณะทำงานอื่น ๆ กำลังดำเนินการอยู่ ผู้ประเมินต้องรู้ถึงขอบเขตคำตอบที่ยอมรับได้ และต้องถือว่า คำตอบของผู้รับการประเมินนั้นถูกต้องตรงที่คำตอบนั้นสอดคล้องกับขอบเขต คำถามปลายเปิด บางส่วนก็จัดว่าเหมาะสม เช่นถามว่า ทำไมผู้รับการประเมินจึงต้องใช้กระบวนการทำงานนั้น หรือ เครื่องมือชนิดนั้น ๆ คำตอบต่อคำถามเหล่านี้มักค่อนข้างสั้นและง่าย

ในคุณวุฒิวิชาชีพพระดัตถ์ 5 กระบวนการถามและตอบย่อมซับซ้อนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการ (ผู้รับการประเมิน) จะต้องแสดงให้เห็นถึงแนวทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพผู้ประเมินอาจ ใช้เทคนิคหลากหลายในการประเมินความรู้สนับสนุนที่ทำให้ผู้รับการประเมินเลือกแนวทางการทำงาน แบบนั้น ๆ วิธีการเหล่านั้นได้แก่ การสอบถามพูดคุยระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมินพร้อมเพื่อน ร่วมงาน การสาธิตโดยผู้รับการประเมินถึงแนวทางการบริหารที่เลือก ซึ่งได้ผลสะท้อนกลับที่ดีจาก ผู้ได้บังคับบัญชาและบรรลุเป้าหมายขององค์กร วิธีการนี้มีประโยชน์และเที่ยงตรงกว่าการให้ผู้รับการ ประเมินเขียนรายงานหรือมอบหมายงาน ตัวอย่างหัวข้อคำถาม เช่นจงเปรียบเทียบแนวทางการบริหาร แบบต่าง ๆ โดยอ้างถึงสถานการณ์ทำงานของท่าน”

- การถามปากเปล่าในบริบทการทำงานส่วนใหญ่แล้วการทดสอบความรู้และความเข้าใจ ของระบบคุณวุฒิวิชาชีพ มักจะเป็นการสัมภาษณ์พูดคุยมากกว่าการสอบข้อเขียน ตัวอย่างเช่น หัวหน้า งานอาจซักถามลูกน้องว่าทำไมจึงเพิ่มอัตราเร็วของกระบวนการผลิตหรือเขาจะมีวิธีใช้น้ำยาขัดพื้นชนิด

ใหม่อย่างไรให้ปลอดภัย หรืออัตราส่วนของทรายและซีเมนต์ต่อน้ำในการผสมคอนกรีตสูตรหนึ่ง ๆ คือเท่าไร เป็นต้น ทุกสาขาอาชีพย่อมตั้งอยู่บนความรู้ความเข้าใจปริมาณหนึ่ง ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการประเมินอาชีพนั่น ๆ ในการประเมินสอบถามปากเปล่านี้ ผู้ประเมินจะต้องรอบรู้เรื่องเกณฑ์มาตรฐานของอาชีพนั่น ๆ เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถตั้งคำถาม ได้อย่างเหมาะสม ในระบบ NVQ ได้จัดทำชุดคำถามของแต่ละสาขาอาชีพไว้เพื่อให้ผู้สมัครใช้ประเมินตนเอง ซึ่งผู้ประเมินสามารถใช้เป็นหลักในการตรวจสอบความรู้ความเข้าใจของตนได้ การใช้คำถามโดยผู้ประเมินนั้นอาจดำเนินไปเป็นระยะ ๆ ระหว่างการสังเกตการณ์หรืออาจจัดเวลาต่างหากเพื่อการสอบถามหลังจากจบการสังเกตการณ์ นอกจากนี้ผู้ประเมินอาจเลือกถามเพื่อสอบความรู้ความเข้าใจผู้รับการประเมินครอบคลุมขอบเขตในหน่วยสมรรถนะ เมื่อหลักฐานการปฏิบัติงานทั้งหมด ได้แก่ หลักฐานจากกิจกรรมงานซึ่งปฏิบัติโดยผู้รับการประเมิน หรือสิ่งซึ่งเป็นผลผลิตจากกิจกรรมนั้น ๆ ได้รับการประเมินเรียบร้อยแล้ว ทั้งผู้ประเมินและผู้รับการประเมินควรปรึกษากันเพื่อตัดสินใจในเรื่องกำหนดเวลาในการประเมินเหล่านี้

● ทักษะในการถาม ทำให้ผู้รับการประเมินผ่อนคลาย ผู้รับการประเมินย่อมรู้สึกตื่นตื้นตันต่อการทดสอบ ผู้ประเมินจึงต้องใส่ใจมากในเรื่องนี้เพราะยังผู้รับการประเมินมีความมั่นใจมากเท่าใดก็ย่อมสามารถแสดงออกถึงสิ่งที่ตนรู้ได้ดีขึ้นเท่านั้น ผู้ประเมินควรอธิบายให้ผู้รับการประเมินทราบว่าขั้นตอนทั้งหมดจะเป็นเช่นไร ทั้งนี้ผู้รับการประเมินอาจขอให้ถามคำถามซ้ำได้เสมอและสามารถใช้เวลาในการคิดตอบคำถามได้ตามความเหมาะสมใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม ผู้ประเมินจะต้องเข้าใจอย่างชัดเจนว่าต้องการทดสอบสิ่งใด ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาหรือถ้อยคำซับซ้อนโดยไม่จำเป็น ตั้งคำถามโดยคำนึงถึงขอบเขตคำศัพท์ปกติที่ผู้รับการประเมินใช้อยู่เสมอ ผู้ประเมินต้องทราบศัพท์เทคนิคที่ผู้รับการประเมินใช้ในขอบเขตวิชาชีพของตนและไม่ใช้ศัพท์สูงเกินความจำเป็นไม่ถามนำ ผู้ประเมินต้องไม่ถามนำซึ่งจะทำให้ผู้รับการประเมินเดาได้ว่าคำตอบที่ถูกควรเป็นอย่างไร และต้องตระหนักถึงความเห็นส่วนตัวใด ๆ ซึ่งอาจจะมีผลต่อการตั้งคำถามของตนนอกจากนี้เมื่อน้ำเสียงที่ใช้ การแสดงออกทางสีหน้า และภาษาท่าทางก็เป็นสิ่งซึ่งผู้รับการประเมินได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น ผู้ประเมินคนหนึ่งจะเฝ้าปากโดยอัตโนมัติและโน้มตัวมาข้างหน้าเล็กน้อยหากคำตอบของผู้รับการประเมินผิด ดังนั้นท่าทางที่สุภาพและเป็นกลางจึงเหมาะสมที่สุด

4) การสอบข้อเขียน การสอบข้อเขียนในระบบ NVQ มีรูปแบบทดสอบหลายรูปแบบ สามารถเลือกให้เหมาะสม ขึ้นอยู่กับระดับคุณวุฒิวิชาชีพและความซับซ้อนของความรู้ความเข้าใจที่ต้องการวัด รูปแบบหลัก ๆ ได้แก่

● แบบทดสอบถูกผิด ข้อสอบจะมีคำ ใช่ / ไม่ใช่ หรือ ถูก / ผิด ไว้ท้ายข้อความให้ผู้สอบเลือกวงตัวอย่าง - ต้น Larch เป็นพืชไม่ผลัดใบ ถูก / ผิด

● แบบทดสอบปรนัยเลือกตอบ ข้อสอบมีโจทย์ปัญหาและมีตัวเลือกชุดหนึ่งให้เลือกตอบคำตอบเดียวตัวอย่าง - ระบบจัดเก็บแฟ้มข้อมูลแบบ Chronological คือระบบเก็บแฟ้มตาม

ก พื้นที่ภูมิศาสตร์

ข อักษรแรกของชื่อสกุล

ค วันเดือนปีที่รับเอกสาร

ง เลขหมายอ้างอิง

- แบบทดสอบแบบเติมคำ ข้อสอบมีประโยคหรือข้อความซึ่งมีช่องว่างให้เติมคำให้ได้ใจความตัวอย่าง - อาหารซึ่งมีกากใยสูง ได้แก่.....และ.....หมายเหตุ ข้อสอบอาจให้ผู้สอบเลือกเติมคำได้โดยเสรี หรือบางครั้งมีชุดคำให้เลือกคำตอบมาเติมได้

- แบบทดสอบแบบบรรยายโดยย่อ ข้อสอบจะมีชุดคำถามโดยเว้นพื้นที่ไว้ให้เขียนคำตอบสั้นๆ หรือข้อความไม่กี่บรรทัดตัวอย่าง - จงอธิบายการใช้วัสดุอุดรูเพื่อแก้สึในงานไม้โดยย่อ

- การเขียนบทความ ข้อสอบจะกำหนดหัวข้อและจำนวนคำของบทความมีจุดหมายให้ผู้สอบค้นคว้าข้อมูล และแสดงถึงการเรียบเรียงและพัฒนาความคิดตัวอย่าง - จงกล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ต่าง ๆ ซึ่งใช้ในการวางแผน การอบรม

- การเขียนรายงาน การเขียนรายงานจะกำหนดเรื่องและจุดมุ่งหมายชัดเจน ผู้สอบต้องค้นคว้าวิจัยเชิงปฏิบัติ เรียบเรียงเนื้อหาแยกย่อย เป็นหัวเรื่องต่าง ๆ ตามโครงสร้างรายงานที่ควรจะเป็นตัวอย่าง - จงเขียนรายงานเรื่อง กระบวนการประเมินผลงานลูกจ้างในองค์กรของท่านพร้อมคำแนะนำของท่านในการปรับปรุงกระบวนการ

- การมอบหมายงานหรือโครงการ ผู้สอบจะทำโครงการตามหัวข้อที่กำหนด มักประกอบด้วยวิจัยเชิงปฏิบัติ เรียบเรียงเนื้อหาเพื่ออธิบายและวิเคราะห์สิ่งที่ค้นพบตัวอย่าง - จงเลือกลูกค้าเฉพาะขึ้นมากลุ่มหนึ่งจากชุมชนของท่าน เช่น คุณแม่วัยสาวผู้สูงอายุหลังเกษียณ เป็นต้นศึกษารวบรวมถึงบริการเฉพาะด้านที่คนกลุ่มนี้ได้รับ ตลอดจนความคิดเห็นของพวกเขาต่อบริการเปรียบเทียบผลสำรวจท้องถิ่นนี้กับข้อมูลระดับชาติประเภทเดียวกันจงนำเสนอข้อมูลด้วยเอกสารและสไลด์ทัศนูปกรณ์

5) การจำลองการปฏิบัติงาน NTO (National Training Organization) เป็นผู้กำหนดจำนวนและคุณสมบัติของการจำลองการปฏิบัติงานของแต่ละ NVQ ส่วนคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิจะกำหนดว่าควรจัดให้มีการทดสอบในสถานการณ์จำลองเมื่อไรและอย่างไร การจัดสถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้รับการประเมินได้สาธิตสิ่งที่เขาจะต้องรู้และปฏิบัติได้ เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่จำกัดและอาจไม่เกิดขึ้นเลยในการปฏิบัติงานโดยปกติ ได้แก่ การดับเพลิง การกำจัดสารเคมีอันตรายรั่วไหล เป็นต้น

6) การถกแถลงกับผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ ในการพูดคุยปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญผู้รับการประเมินจะมีโอกาสสาธิตและอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนในแง่มุมต่าง ๆ ของสมรรถนะที่ยังขาด

หลักฐาน หรือเนื่องจากการประเมินประเภทอื่น ๆ ไม่เหมาะสม ผู้ประเมินจะต้องวางแผนเพื่อจัดการถกแถลงนี้อย่างรอบคอบถี่ถ้วนเพื่อให้ได้ความกระจ่างที่ต้องการ และแผนนั้นต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้รับการประเมินด้วย การถกแถลงกับผู้ชำนาญการควรจัดในสถานที่ทำงานของผู้รับการประเมิน และดำเนินไปโดยผู้รับการประเมิน หากจัดการได้เช่นนี้การประเมินจะพร้อมสนองต่อการปกปิดความลับ ข้อปฏิบัติเรื่องความปลอดภัย และความสะดวกในการหาสถานที่สนทนาที่มีความซับซ้อนได้เป็นอย่างดีผู้ประเมินต้องจัดให้มีการบันทึกการสนทนากับผู้เชี่ยวชาญไว้ไม่ทางใดทางหนึ่ง วิธีหนึ่งซึ่งไม่รบกวนการดำเนินการคือ การใช้เครื่องบันทึกเสียง ผู้ประเมินควรถ่ายรูปเพื่อแนบประกอบหลักฐานเทปบันทึกเสียง ทั้งนี้ไม่จำเป็นต้องถอดความจากการบันทึกเสียงนั้นแต่อย่างใด อนึ่งหากกล้องถ่ายรูปมีระบบแสดงวันและเวลาปรากฏบนภาพด้วยแล้ว การใช้เทปบันทึกเสียงพร้อมภาพกำกับจะเป็นวิธีบันทึกหลักฐานสดซึ่งใช้กันมากกว่าการบันทึกด้วยกล้องวิดีโอ การบันทึกภาพและเสียงซึ่งควรใช้กล้องดิจิตอลขนาดเล็กนั้นอาจทำได้ ถ้าไม่กระทบสภาพการณ์ปกติขณะทำงานและผู้รับการประเมินเห็นว่าจะช่วยในการพิสูจน์สมรรถนะที่ตนเองสาธิต ส่วนการจดบันทึกเป็นวิธีการที่ทำได้ยากและไม่เหมาะสมเพราะผู้ประเมินย่อมไม่สามารถใส่ใจผู้รับการประเมินได้เต็มที่ และการสนทนาอาจต้องหยุดเป็นช่วง ๆ เมื่อผู้ประเมินต้องการจดบันทึก

7) การประเมินจากสมรรถนะการเทียบโอนและประสบการณ์เดิม ผู้รับการประเมินที่มีความสามารถ รู้และเข้าใจถึงเกณฑ์มาตรฐาน ผ่านกระบวนการประเมินมาเป็นลำดับและกำลังอยู่ใน NVQ ระดับ 3 ขึ้นไป จะสามารถนำหลักฐานจากผลสัมฤทธิ์ที่ผ่านมาแล้วใช้อ้างอิงได้ โดยระบุหลักฐานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและระยะเวลาผ่านไปไม่นานนัก ขอให้ออกเอกสารรับรอง เพื่อใช้ประกอบการประเมินปัจจุบัน ส่วนการถกแถลงกับผู้เชี่ยวชาญนั้น ช่วยให้ผู้ประเมินสำรวจทราบถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าส่งผลอย่างไรบ้างต่อการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน อย่างไรก็ตามในการพิจารณารับรองหน่วยสมรรถนะใดก็ตามจะต้องมีการประเมินอย่างน้อย 1 ครั้ง que ดำเนินการเป็นปัจจุบันโดยผู้ประเมิน

2.6 สมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)

MRA มาจากคำว่า MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น"

สำหรับคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกมาเจรจาเพื่อหาจุดตกลงยอมรับร่วมกันก็คือ เรื่องการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่งๆ จากวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA นี้คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาตโดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ

ทั้งนี้ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น นาย ก เป็นวิศวกรไทย จบปริญญาตรีด้านวิศวกรรมศาสตร์ ทำงานมาแล้ว 7 ปี และได้รับใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมในประเทศไทยแล้ว ตาม MRA อาเซียนเกี่ยวกับอาชีพวิศวกร นาย ก สามารถที่จะไปขอขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียนได้ เพื่อจะได้ไปสมัครกับสภาวิศวกรของประเทศอาเซียนอื่น (เช่น อาจเป็น สิงคโปร์) เพื่อเข้าทำงานเป็นวิศวกรต่างด้าว แต่ นาย ก ก็ยังจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้น (เช่น หากสิงคโปร์กำหนดว่าต้องมีใบอนุญาตวิชาชีพวิศวกร นาย ก ก็ต้องสอบใบอนุญาตให้ได้ก่อน) ดังนั้น จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่นๆ ภายในกลุ่มอาเซียนที่ได้ผลตอบแทนมากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะ MRA นั้นได้ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆ ให้แล้ว

การจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วม (Mutual Recognition Arrangements: MRA) ในสาขาบริการ เป็นพัฒนาการล่าสุดของความร่วมมือด้านการค้าบริการของอาเซียน โดย MRA หมายถึง การที่ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองคุณสมบัติวิชาชีพโดยหน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศตน จะได้รับการยอมรับโดย หน่วยงานที่มีอำนาจในประเทศอาเซียนอื่น โดยสอดคล้องกับกฎระเบียบภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกการเคลื่อนย้ายผู้ให้บริการสาขาวิชาชีพในภูมิภาค MRA ในสาขาบริการของอาเซียน

กรอบความตกลงการค้าบริการของอาเซียน (AFAS) ตระหนักถึงความสำคัญของการรวมกลุ่มสาขาบริการโดยรวมในอาเซียนตามที่ระบุไว้ในมาตรา 5 ภายใต้อาเซียน AFAS ดังนี้คือ “สมาชิกอาเซียนแต่ละประเทศจะให้การยอมรับในวุฒิการศึกษาหรือประสบการณ์ที่ได้รับ และคุณสมบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือ ใบอนุญาตหรือใบรับรองที่ได้รับในประเทศสมาชิกอื่น เพื่อวัตถุประสงค์ในการออกใบอนุญาตหรือใบรับรองให้แก่ผู้ให้บริการ การยอมรับดังกล่าวจะต้องทำอยู่บนพื้นฐานของความตกลงกับประเทศสมาชิกที่เกี่ยวข้อง หรืออาจให้การยอมรับโดยอิสระ” ณ ปัจจุบัน อาเซียนได้สรุปผลการจัดทำ MRA และลงนามโดยรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ดังนี้

- ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพวิศวกรรม ลงนามเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2548 ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ ประเทศมาเลเซีย

- ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพพยาบาล ลงนามเมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2549 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์

- ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพสถาปัตยกรรม และกรอบความตกลงสำหรับการยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพด้านการสำรวจ ลงนามเมื่อวันที่ 19 พฤศจิกายน 2550 ณ ประเทศสิงคโปร์

- กรอบความตกลงว่าด้วยข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพบัญชี ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพแพทย์ และข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพทันตแพทย์ ลงนามเมื่อ วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552 ประเทศไทย

- กรอบข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว ในการประชุมรัฐมนตรีขนส่งอาเซียน ครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2552 ณ กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม

ขณะนี้ อาเซียนอยู่ระหว่างจัดตั้งกลไกในการดำเนินการตาม MRA ดังกล่าวการสรุปผล MRA ดังกล่าวเป็นการสิ้นสุดการเจรจา MRA ณ ปัจจุบัน ขณะเดียวกัน อาเซียนอาจพิจารณาเริ่มการเจรจา MRA ในสาขาวิชาชีพอื่นในอนาคต ซึ่งขณะนี้จะให้ความสำคัญกับการดำเนินการตาม MRA ที่เสร็จแล้วก่อน เพื่อให้ผู้ประกอบการวิชาชีพในภูมิภาคได้รับประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมจากข้อตกลงดังกล่าว

อย่างนี้ในอนาคต ถ้าคนจบวิชาชีพต่างๆ ถ้าได้ภาษาอังกฤษด้วยสามารถจะมีความเติบโตในวิชาชีพได้แน่นอน และจะมีผลให้ค่าแรงในกลุ่ม AEC จะมีความใกล้เคียงกันมากขึ้นไม่โดดแตกต่างกันมากเหมือนปัจจุบัน

สำหรับ MRA on Tourism Professionals คือข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement

on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ (ยกเว้นประเทศไทย) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าวที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2552"

สำหรับสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรอง มาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ การท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่ กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพ การท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่

ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมี สิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

สำหรับการลงนามข้อตกลงของไทยล่าช้าเพราะมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ เนื่องจากกระบวนการลงนามข้อตกลงต่างๆ ของประเทศไทยจะต้องได้รับความ เห็นชอบจากรัฐสภา ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองตั้งแต่ปี 2009 เป็นต้นมาจึงส่งผลให้ไทยเข้า ร่วมลงนาม MRA ฉบับนี้ล่าช้า อย่างไรก็ตาม ข้อตกลงดังกล่าวได้ผ่านความเห็นชอบจากทางรัฐสภา ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 มกราคม 2011

เป็นโอกาสเคลื่อนย้ายแรงงานสำหรับ 32 ตำแหน่งงานใน 2 สาขาวิชาชีพคือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง โดยเฉพาะการย้ายไปแหล่งที่ผลตอบแทนสูงขึ้น เนื่องจาก MRA จะ ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆ และประโยชน์ สำคัญที่ด้านหนึ่งก็คือ MRA จะช่วยให้การศึกษา/ฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียน สอดคล้องกันรวมถึงมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิกได้ ซึ่งโดยรวมแล้วคาดว่าจะ ทำให้มาตรฐานสูงขึ้นนั่นเอง ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพ ดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน

การลงนามของไทยทำให้ MRA สาขาท่องเที่ยวนี้มีการลงนามครบทุกประเทศ และส่งผลให้แต่ละประเทศต้องดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายใน 180 วัน การ เตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Foreign Tourism Professional) จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน และ ต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่รับผิดชอบดำเนินงานตาม MRA เพื่อดูแล กำกับ ประเมิน รับรองและ ลงทะเบียน ตลอดจนมีหน่วยกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้นในข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพ

ท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจึงกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN MRA) กำหนดให้มีคณะกรรมการ 3 ชุด คือ

1. คณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (National Tourism Professional Board: NTPB)
2. คณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ (Tourism Professional Certification Board: TPCB)
3. คณะกรรมการติดตามตรวจสอบวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Tourism Professional Monitoring Committee: ATPMC)

ทั้งนี้ ไทยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการ 2 ชุดแรกเรียบร้อยแล้ว ในขณะที่คณะกรรมการชุดที่ 3 เป็นคณะกรรมการในระดับอาเซียนที่ทุกประเทศจะต้องร่วมจัดตั้ง

MRA on Tourism Professionals มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายบุคลากรด้านการท่องเที่ยวภายในอาเซียน โดยมีการรับรองคุณสมบัติหรือสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการศึกษาที่มุ่งเน้นศักยภาพและการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อให้ได้รับการยอมรับในระดับสากล และเพื่อจัดหาโอกาสสำหรับความร่วมมือและการพัฒนาศักยภาพในประเทศสมาชิกอาเซียน

ซึ่งผู้ได้รับประโยชน์จากการร่วมมือครั้งนี้จะเป็นกลุ่มบุคลากรด้านการท่องเที่ยว อาทิ บุคลากรทางการท่องเที่ยวจะมีโอกาสในการทำงานมากขึ้นในกลุ่มประเทศอาเซียนกลุ่มคณาจารย์ บุคลากรจากภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมตามสมรรถนะด้านการท่องเที่ยว การจัดทำมาตรฐานท่องเที่ยวให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากลกลุ่มถัดมาคือ แรงงานไทยที่ต้องการทำงานในภูมิภาคอาเซียนที่เกี่ยวข้องกับสาขาอาชีพด้านการท่องเที่ยว เช่น งานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานด้านตัวแทนนำเที่ยว งานด้านการต้อนรับ เป็นต้นและกลุ่มนักลงทุนด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มภูมิภาคอาเซียนซึ่งการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียนจะมีผลเป็นทางการในอีก 4 ปีข้างหน้าโดยอาเซียนมีกลไกข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) เป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่างๆที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกันซึ่งจะช่วยให้ นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้นโดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐานแต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของประเทศนั้นๆ

ซึ่งสำหรับประเทศไทย คาดว่า จะเกิดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก MRA on Tourism Professionals คือ การเพิ่มขึ้นของคู่แข่งจากประเทศสมาชิกอาเซียนที่เข้ามาแย่งงานใน

ประเทศไทยทั้งในด้านการบริการ การอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การลงทุนและการที่บุคลากรด้านการท่องเที่ยวของไทยมีข้อด้อยเรื่องภาษาต่างประเทศ ซึ่งอาจเสียเปรียบคู่แข่งจากประเทศอื่น อย่างไรก็ตามปรากฏการณ์เหล่านี้เคยเกิดขึ้นจากตัวอย่างการรวมตัวของประชาคมยุโรป (EU) ที่ก็พบว่าการเคลื่อนย้ายแรงงานในประเทศกลุ่มยุโรปด้วยกันน้อยประเด็นการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจึงไม่ใช่เรื่องที่ควรวิตกมากนักแต่ควรตระหนักในการเตรียมความพร้อมเพิ่มศักยภาพฝีมือแรงงานภายในประเทศสม่ำเสมอซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถของชาติและเป็นโอกาสให้แรงงานวิชาชีพของไทยมีโอกาสหาประสบการณ์ทำงานในตลาดต่างประเทศทั้งนี้ MRA on Tourism Professionals ของอาเซียนนั้นครอบคลุม 32 สาขาวิชาชีพท่องเที่ยว ดังนี้

ตารางที่ 2.3 รายละเอียด 32 สาขาวิชาชีพท่องเที่ยว

สาขา	แผนก	ตำแหน่งงาน
1. สาขาที่พัก (hotel services)	1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office)	1.1.1 ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager)
		1.1.2 ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor)
		1.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist)
		1.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator)
		1.1.5 พนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)
	1.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping)	1.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)
		1.2.2 ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager)
		1.2.3 ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)
		1.2.4 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)
		1.2.5 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)
		1.2.6 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)
	1.3 แผนกอาหาร (Food Production)	1.3.1 หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef)
		1.3.2 พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef)
		1.3.3 ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef)
		1.3.4 พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie)
		1.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry)
		1.3.6 งานขนมปัง (Baker)
	1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)	1.3.7 งานเนื้อ (Butcher)
		1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director)

สาขา	แผนก	ตำแหน่งงาน
		1.4.2 ผู้จัดการ Outlet อาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) 1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) 1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) 1.4.5 พนักงานบริการ (Waiter)
สาขา	แผนก	ตำแหน่งงาน
2.สาขาการเดินทาง (Travel Services)	2.1 ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies) 2.2 บริษัททัวร์ (Tour operation)	2.1.1 ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) 2.1.2 ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) 2.1.3 หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior Travel Consultant) 2.1.4 ผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant) 2.2.1 ผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) 2.2.2 ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) 2.2.3 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) 2.2.4 ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) 2.2.5 ผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)

อ้างอิง: <http://www.scbsme.com/th/>

จากตาราง สรุปได้ว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ MRA อาเซียน ประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือสาขาที่พักและสาขาการเดินทางโดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับแผนกแม่บ้านแผนกอาหารแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้ปฏิบัติงานในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคนที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้นและแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศอาเซียนก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียนซึ่งการศึกษาพบว่าในภาพรวมแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยใน 32 ตำแหน่งงานยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพแรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎีซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงอีกทั้งงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติยังมีความขาดแคลนเช่นงานแม่บ้านพนักงานซักรีดรวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ

อย่างไรก็ตาม พบว่า มีความเสี่ยงที่แรงงานในสาขาท่องเที่ยวจะเลือกไปทำงานในประเทศอาเซียนมากขึ้น โดยเฉพาะสิงคโปร์ที่ค่าตอบแทนสูงกว่า ทั้งนี้โดยเฉลี่ยแล้วรายได้ของผู้ประกอบวิชาชีพในสิงคโปร์จะสูงกว่าไทยราว 3-4 เท่า และยังเป็นประเทศที่ให้ความสำคัญกับภาคการท่องเที่ยวมาก จะเห็นได้จากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวขึ้นมาใหม่จำนวนมากซึ่งสะท้อนแนวโน้มความต้องการแรงงานในภาคการท่องเที่ยวอีกมาก ประกอบกับคุณภาพแรงงานด้านการท่องเที่ยวของไทยที่มีจุดเด่นในเรื่อง service mind จึงมีความเป็นไปได้สูงที่แรงงานไทยจะมีโอกาสไปทำงานที่สิงคโปร์มากขึ้น แม้จะยังมีปัญหาด้านภาษาอังกฤษค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับแรงงานฟิลิปปินส์ แต่ MRA จะมีส่วนช่วยพัฒนามาตรฐานให้ดีขึ้นในอนาคต เป็นโอกาสธุรกิจพัฒนาฝีมือแรงงานในไทยโดยเฉพาะโรงเรียนสอนภาษา เนื่องจากจุดอ่อนของกำลังแรงงานในสาขาที่พิกจากการสำรวจคือเรื่องของทักษะในการสื่อสาร และ MRA จะเป็นเสมือนปัจจัยสำคัญให้มีการแข่งขันสูงขึ้นในตลาดแรงงาน กล่าวคือแรงงานในประเทศเองจะต้องแข่งขันกับแรงงานในต่างประเทศที่จะสามารถเข้ามาทำงานในประเทศไทยหรือแม้แต่ประเทศอื่นๆ ในอาเซียนได้ง่ายขึ้นอีกด้วยซึ่งในการเตรียมความพร้อมเพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะได้ประโยชน์หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้นจึงควรมีการจัดทำกรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานภายใต้ข้อตกลงอาเซียนซึ่งประกอบด้วยงานเอกสารและวิชาการ (รวมทั้งหลักสูตรและมาตรฐานสมรรถนะกำลังแรงงานไทย) บุคลากรตลอดจนงบประมาณรวมถึงการประเมินศักยภาพและความพร้อมในการพัฒนาฝีมือแรงงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเปรียบเทียบกับความต้องการการพัฒนาฝีมือการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆรวมทั้งระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานวิชาชีพแห่งอาเซียนและตำแหน่งงานในสาขาบริการท่องเที่ยวซึ่งกำหนดไว้ใน MRA ด้วยการเตรียมความพร้อมต้องทำทั้งแรงงานในระบบการศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาดโดยควรเร่งรัดการผลักดันยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังแรงงานด้านการท่องเที่ยวให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการเร่งพัฒนาสมรรถนะกำลังแรงงานให้มีการจัดทำกรอบความร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนให้นำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนเป็นบรรทัดฐานในการจัดทำหลักสูตรและการฝึกอบรมผลิตกำลังแรงงานในสาขานี้ให้มีศักยภาพสูงขึ้นโดยเฉพาะด้านทักษะภาษาต่างประเทศที่ยังเป็นจุดอ่อนของแรงงานไทยนั้นรัฐบาลควรถือเป็นโอกาสที่จะเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีความสามารถที่ดีมีสมรรถนะสอดคล้องกับ MRA

สำหรับ วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจำนวนมากเปิดสอนเนื่องจากคนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียนการผลิตกำลังแรงงานในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละปีมีมากกว่าหนึ่งหมื่นคนซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพจากหลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการแท้จริงสถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนสาขาที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรม

เป็นสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้นโดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้างานและระดับกลางขึ้นไปในสาขาการท่องเที่ยวมีแนวโน้มขาดแคลนเนื่องจากมีอัตราเข้า-ออก (turn over) ในโรงแรมระดับมาตรฐานสูงขึ้นเรื่อยๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาหัวหน้างานระดับต้นกลางสูงที่มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียนโดยเฉพาะทักษะการบริหารการวางแผนอย่างเป็นระบบและควรผลิตบุคลากรด้านแม่บ้านโรงแรมบริหารทั่วไปเพิ่มให้กับกำลังแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงานเนื่องจากเป็นอาชีพที่ผู้จบการศึกษาใหม่ๆ ไม่สนใจทำ “การเตรียมพร้อมแรงงานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนของไไทยนั้นควรเน้นจุดแข็งเสริมจุดอ่อนและพัฒนาคนให้ถูกกลุ่มจึงจะสร้างความสมดุลในตลาดแรงงานด้านนี้ทั้งภายในประเทศและเพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาดเสรีอาเซียนได้

2.7 การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม(PAR = Participatory Action Research)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นรูปแบบของการวิจัยที่ประยุกต์และเป็นการรวมเอาแนวความคิดของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) กับการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research) มาผสมผสานเข้าด้วยกัน โดยเป็นการวิจัยที่เกิดขึ้นจากความคิดที่ว่า การวิจัยเป็นกิจกรรมทางสังคมที่จะต้องใช้ทรัพยากรของสังคมในการศึกษา จึงเป็นสมบัติของสังคม และเป็นการกระทำที่มุ่งหมายจะให้ประโยชน์หรือเป็นการรับใช้สังคม ด้วยเหตุนี้การวิจัยจึงควรคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด และการวิจัยที่จะให้ผลประโยชน์สูงสุดนั้น ย่อมเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนา (Research for Development) หรือการวิจัยพัฒนา (Research and Development) โดยที่การพัฒนาและการเป็นหุ้นส่วนจะต้องเดินทางร่วมกัน ดังนั้น ทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกขั้นตอนอย่างมีเสรีและเป็นประชาธิปไตย โดยจุดที่แตกต่างกันของงานวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับงานวิจัยแบบมีส่วนร่วมก็คือ การวิจัยแบบมีส่วนร่วมนั้น เป็นการวิจัยที่เน้นในมิติของการเก็บข้อมูล แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการประยุกต์หาวิธีการแก้ไขปัญหาลำดับไปพร้อม ๆ กัน หรือกล่าวได้ว่าการแสวงหาแนวความคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทรัพยากรที่ผู้ถูกวิจัยมีอยู่ เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหา ซึ่งกมลสุดประเสริฐ (2540 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) คือการวิจัยค้นคว้าและหาความรู้ตามหลักการของการวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์แบบเดิมๆ ต่างกันเพียงแต่ว่า PAR นั้นมีวัตถุประสงค์มุ่งไปที่การแก้ปัญหาในการพัฒนา และเป็นการวิจัยที่ดำเนินไปด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ร่วมงานรวมทั้งในกระบวนการวิจัยและในการมีหุ้นส่วนใช้ประโยชน์ของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับสุภาวศ์จันทวานิช (2547 : 67) กล่าวว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) หมายถึงวิธีการที่ให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมวิจัยเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการ

วิจัยนับตั้งแต่การกำหนดปัญหาการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนหาแนวทางในการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรม โดยมีหลักการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมดังนี้

1. ให้ความสำคัญและเคารพต่อภูมิความรู้ของชาวบ้านโดยยอมรับว่าความรู้พื้นบ้านตลอดจนระบบการสร้างความรู้และกำเนิดความรู้ในวิธีอื่นที่แตกต่างไปจากของนักวิชาการ
2. ปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของชาวบ้านด้วยการส่งเสริมยกระดับและพัฒนาความเชื่อมั่นในตัวเองของเขาให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของเขาเอง
3. ให้ความรู้ที่เหมาะสมกับชาวบ้านและคนยากจนโดยให้สามารถได้รับความรู้ที่เกิดขึ้นในระบบสังคมของเขาและสามารถที่จะทำความเข้าใจแปลความหมายตลอดจนนำไปใช้ได้เหมาะสม
4. สนใจปรีทศน์ของชาวบ้านโดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยเปิดเผยให้เห็นคำถามที่ตรงกับปัญหาของชาวบ้าน
5. ปลดปล่อยความคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยให้ชาวบ้านและคนยากจนสามารถใช้ความคิดเห็นของตนอย่างเสรี

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ออกแบบให้เป็นการวิจัยที่ผสมผสานการวิจัยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Research) กับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) รวมทั้งวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เข้าด้วยกันเพื่อได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนโดยคณะวิจัยชุมชนและแกนนำชาวบ้านมีส่วนร่วมในการวิจัยทุกขั้นตอนตั้งแต่ร่วมคิดร่วมตัดสินใจร่วมทำร่วมตรวจสอบและร่วมรับประโยชน์ควบคู่ไปกับกระบวนการเรียนรู้ของชุมชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Development) และแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ (Problem-Learning Process) และในการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม มีจุดเด่นที่สำคัญคือ

1. ประชากรผู้ทำการวิจัยได้เปลี่ยนจากผู้วิจัยภายนอกโดยให้ผู้เกี่ยวข้องในประเด็นศึกษาได้มีโอกาสเข้ามาเป็นนักวิจัยร่วมกันในการร่วมคิดวางแผนและตัดสินใจในการวิจัย
2. ขอบเขตของการมีส่วนร่วมจากเดิมที่การมีส่วนร่วมจะอยู่ในวงจำกัดเพียงบางขั้นตอนมาสู่การมีส่วนร่วมตลอดกระบวนการการวิจัยตั้งแต่การศึกษาบริบทแวดล้อมของประเด็นที่ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาวางแผนลงมือปฏิบัติและติดตามประเมินผล
3. การเป็นประชาธิปไตยหลักของความเป็นประชาธิปไตยจะเพิ่มมากขึ้นใน PAR เนื่องจากการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องในประเด็นศึกษาก่อให้เกิดการพัฒนาที่มาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเองลดการพึ่งพิงจากสังคมภายนอกให้ผู้เกี่ยวข้องในประเด็นศึกษาตัดสินใจร่วมกันและเป็นศูนย์กลางก่อให้เกิดการพึ่งตนเองได้ในที่สุด

4. การสร้างองค์ความรู้เนื่องจากการผสมผสานความรู้ของนักวิชาการกับความรู้พื้นฐานในระดับปรากฏการณ์ให้เกิดความรู้ใหม่ซึ่งเป็นการเรียนรู้ร่วมกันและการผสมผสานความรู้จากทฤษฎีและการปฏิบัติเข้าด้วยกัน
5. ความรู้ที่ผู้เกี่ยวข้องในประเด็นศึกษาได้รับ PAR เป็นการปฏิบัติที่ไม่ใช่การเข้าใจเพียงอย่างเดียวดังการวิจัยที่ผ่านมาหากแต่ต้องลงมือกระทำให้ความเข้าใจที่เป็นนามธรรมออกมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและพัฒนาความรู้ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง
6. การวิจัยนำไปสู่การพัฒนา PAR เป็นการวิจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทั้งวิธีการวิจัยและการพัฒนามนุษย์อย่างยั่งยืน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

1. ชุมชนท้องถิ่น ชาวบ้านประชาชนมีความตื่นตัวได้รับการศึกษามากขึ้นสามารถคิดและวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆได้อย่างถูกต้อง
2. ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหการจัดสรรทรัพยากรต่างๆมีการกระจายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น
3. ผู้วิจัยและนักพัฒนาจะได้เรียนรู้จากชุมชนได้ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับชุมชนอันก่อให้เกิดความเข้าใจชุมชนได้ดีขึ้นและเกิดแนวคิดในการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง

บทที่ 3

แผนงานและวิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาโครงการวิจัยย่อยที่ 1 “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม” โดยมีวัตถุประสงค์ของแผนงานวิจัย 1) เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 2) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม และ 3) เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 แผนงานโครงการ

3.1.1 แผนการดำเนินโครงการ

แผนการดำเนินโครงการซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 โดยมีแผนงานและวิธีการดำเนินงาน ดังนั้ดงตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงแผนงานโครงการ 12 เดือน

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
เดือน 1-2	1. ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 2. ศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 3. Focus Group ในประเด็นตัวชี้วัดสมรรถนะตลอดจนแนวทางการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ภาคอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วยผู้ประกอบการโรงแรมไทยในภาคต่าง ๆ สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมอาชีวศึกษา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ฯลฯ	1. เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย 2. ตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 3. ข้อมูลแนวทางการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ตารางที่ 3.1 แสดงแผนงานโครงการ 12 เดือน (ต่อ)

เดือน 3-6	1. พัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 2. ศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม	1. (ร่าง) วิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 2. (ร่าง) เกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 3. (ร่าง) กระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
-----------	--	--

ตารางที่ 3.1 แสดงแผนงานโครงการ 12 เดือน (ต่อ)

เดือน 7-12	1. ทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการ ประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม (ครั้งที่ 1) 2. ทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการ ประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม (ครั้งที่ 2) โดย พัฒนาจากจุดอ่อนจุดแข็งในครั้งที่ 1 3. ทดลองเพื่อสรุปเกณฑ์และกระบวนการ ประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม (ครั้งสุดท้าย เพื่อสรุปผล) 4. วิเคราะห์ผลการทดลองวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการประเมินสมรรถนะหลัก ร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 5. สัมมนาและเผยแพร่ระบบประเมิน สมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐาน วิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่าน กระบวนการมีส่วนร่วม	1. ข้อมูลจุดอ่อน จุดแข็ง ของระบบ ประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ที่พัฒนาขึ้น 2. วิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน ในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรใน อุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 3. เกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลัก ร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 4. กระบวนการประเมินสมรรถนะหลัก ร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม 5. เกิดการรับรู้และมีส่วนร่วมกับระบบ ประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม โรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ที่พัฒนาขึ้น
------------	--	--

3.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อศึกษาถึงกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม ได้แก่ สมาคมโรงแรมไทย กระทรวงแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมอาชีวศึกษา สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ฯลฯ โดยงานวิจัยนี้จะทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งคือ ช่วงเริ่มโครงการวิจัย (เก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ) และช่วงหลังการดำเนินโครงการ (เพื่อกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย) นอกจากนี้ในช่วงแรกยังมีการประชุมกลุ่มย่อย โดยจะเป็นการเก็บข้อมูลจากตัวแทนกระทรวงแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมการท่องเที่ยว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ซึ่งมีกิจกรรมการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญดัง ตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงตารางกิจกรรมการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอน	กิจกรรมที่	กิจกรรม	
		กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
ขั้นเตรียมการ	1	ศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยและต่างประเทศ	(การทบทวนวรรณกรรม)
ขั้นพัฒนา	2	การประชุมระดมความคิด (Focus group) เพื่อพิจารณาวิธีการ เกณฑ์ และกระบวนการประเมินในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย สภาพปัญหา ข้อติดขัด และแนวทางปฏิบัติ	นักวิชาการและตัวแทนหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการ สมาคมโรงแรม มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ฯลฯ จำนวนอย่างน้อย 20 คน

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอน	กิจกรรมที่		
		กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
ขั้น ทดลอง	3	จัดทำรายงานสรุปกระบวนการประเมินในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย สรุปสภาพปัญหา ข้อติดขัด และแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เอื้อต่อกระบวนการประเมิน	ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งภาครัฐที่เกี่ยวข้อง
	4	ดำเนินการทดลองประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในส่วนสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่สามารถประเมินร่วมกันได้ในโรงแรมระดับ 3 ดาว	พนักงานโรงแรมอย่างน้อย 10 คน (ครั้งที่ 1)
	5	สรุปผลการทดลองประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในส่วนสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่สามารถประเมินร่วมกันได้เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการระบบประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม	
	6	ดำเนินการทดลองประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในส่วนสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่สามารถประเมินร่วมกันได้ ในโรงแรมระดับ 4 ดาว	พนักงานโรงแรมอย่างน้อย 10 คน (ครั้งที่ 2)
	7	สรุปผลการทดลองประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมในส่วนสมรรถนะหลัก (Core Competency) ที่สามารถประเมินร่วมกันได้เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการ	

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอน	กิจกรรมที่		
		กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
		ระบบประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรม	
	8	ดำเนินการทดลองประเมินมาตรฐาน วิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมใน ส่วนสมรรถนะหลัก (Core Compretency) ที่สามารถประเมิน ร่วมกันได้ในโรงแรมระดับ 3 หรือ 4 ดาว	พนักงานโรงแรมอย่าง น้อย 10 คน (ครั้งที่ 3)
	9	สรุปผลการทดลองประเมินมาตรฐาน วิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมใน ส่วนสมรรถนะหลัก (Core Compretency) ที่สามารถประเมิน ร่วมกันได้เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการ ระบบประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรม	
ขั้น เผยแพร่	10	การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผล กระบวนการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ วิชาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมไทย ที่ สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ การท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	กลุ่มตัวแทนด้าน อุตสาหกรรมโรงแรมและ ตัวแทนภาคส่วนอื่นๆใน อุตสาหกรรมท่องเที่ยว และบริการ

3.3 ระยะเวลาทำการวิจัย

แผนงานวิจัยนี้มีระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 1 ปี (1 มิถุนายน 2560 – 31 พฤษภาคม 2561)
โดยเลือกทำการศึกษาในประเทศไทย โดยมีกรอบเวลาการดำเนินการดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงตารางกิจกรรมระยะเวลาการทำวิจัย

[illegible]

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

กิจกรรม	เดือน											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
สรุปผลจากทดลองประเมินสมรรถนะตามระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย												
ทดลองประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ครั้งที่ 2												
สรุปผลจากทดลองประเมินสมรรถนะตามระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย												
ทดลองประเมินสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ครั้งที่ 3												
สรุปผลจากทดลองประเมินสมรรถนะตามระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย												
พัฒนาแนวทางปฏิบัติจากผลจากการทดลองการประเมินสมรรถนะมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยทั้งสามครั้ง												
จัดทำรายงานสรุปกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย												
การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย												

3.4 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์แบบประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อให้ครอบคลุมในงานวิจัยเรื่องกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

เก็บข้อมูลจากตัวแทนกระทรวงแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมการท่องเที่ยว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นตัวแทนกระทรวงแรงงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมการท่องเที่ยว สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ สามารถให้ข้อมูลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจะเป็นข้อมูลที่ได้รับจากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) ซึ่งในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีการดำเนินงานดังนี้

1 ดำเนินการโดยการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อทำการพูดคุยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อค้นหากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

2 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้ผลการศึกษามีความถูกต้อง เทียบตรง เชื่อถือได้ไว้ 3 ประเด็น ได้แก่

1) การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงด้านข้อมูลว่ามีความครบถ้วน มีความพอเพียงของข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้ผู้วิจัยมีข้อมูล หลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอที่สมบูรณ์เป็นรูปธรรมในการสรุป โดยบ่งชี้สถานที่ที่จะนำไปสู่การพรรณนา อธิบายสถานการณ์ การดำเนินการและวิเคราะห์หาข้อสรุปหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการศึกษาตามประเด็นที่วิเคราะห์ที่เชื่อถือได้

2) การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงในการสรุปและตีความข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการโดยประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาเอกสาร และการจัดบันทึกผลสัมภาษณ์มาเขียนอธิบายสถานการณ์อย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลผลสรุปการศึกษาและนำข้อมูลที่ได้จากการตีความ

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ไปทำการสอบถามแหล่งข้อมูลได้อีกครั้งหนึ่งในระหว่างการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ทั้งนี้เพื่อยืนยันความถูกต้องของผลวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการศึกษา

3) การตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงตามกรอบแนวคิดทฤษฎี โดยพยายามรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดต่างๆอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งในส่วนของประเด็นวิเคราะห์ เพื่อนำมาเปรียบเทียบผลและนำไปสู่การปรับปรุงข้อสรุป คำอธิบายเกี่ยวปัจจัยที่ข้างต้นให้มีความชัดเจนมากขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม” โดยมีวัตถุประสงค์คือ

- 1) เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
- 2) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
- 3) เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล ทั้งในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยการจัดการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อได้มาซึ่งกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

ทั้งนี้ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม” ตามรายวัตถุประสงค์ ดังนี้

4.1 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 คณะผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากหนังสือ เอกสารระดับทุติยภูมิ และการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว สมาคมโรงแรมไทย ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมอันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งนำไปสู่

กระบวนการและวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม โดยมีผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเป้าหมาย ตามรายชื่อดังนี้

- | | | |
|----|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1) | นายนิวัชร ศิริปรีพงศ์ | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 2) | นางสาวปราณี แก้วเจริญ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน |
| 3) | นางสาวบุณฑริก กุศลวิทย์ | มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย |
| 4) | นางสาวพรเพ็ญ กำบังภัย | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 5) | นายสิทธิพร หาญญานันท์ | สมาคมโรงแรมไทย |
| 6) | นางสาวสุภาภรณ์ ประสงค์ทัน | นักวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 7) | นางสาวสุพัฒนา ศักดิ์ปิยะพันธ์ | กรมการท่องเที่ยว |
| 8) | นางสาวณัฐวดี จันทร์หอม | กรมการท่องเที่ยว |
| 9) | นางสาวอารีรัตน์ พรชากลาง | กรมการท่องเที่ยว |

ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ
 - 1.1) ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม สรุปลดงตารางที่ 4.1
 - 1.2) ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม สรุปลดงตารางที่ 4.2
 - 1.3) ผลศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม สรุปลดงตารางที่ 4.3
 - 1.4) ผลศึกษาการเปรียบเทียบนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม สรุปลดงตารางที่ 4.4
 - 1.5) ผลศึกษาการเปรียบเทียบวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม สรุปลดงตารางที่ 4.5
 - 1.6) ผลศึกษาการเปรียบเทียบผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม สรุปลดงตารางที่ 4.6

หมายเหตุ: โครงการวิจัย สกว. ปี 2559 หมายถึง โครงการวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะ
ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ตารางที่ 4.1 ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
1	Work effectively with colleagues and customers	ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	X.01.016 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
คำนิยาม	1. Communicate effectively 2. Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers 3. Work in a team	ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพ และการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือการให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างและการรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานเป็นทีม	1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การสร้างและดำรงรักษาความสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 3. การทำงานเป็นทีม จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 นิยามข้างต้น

ตารางที่ 4.1 ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
2	Work in a socially diverse environment	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	X.01.017 ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้
คำนิยาม	1. Communicate with customers and colleagues from diverse background 2. Deal with cross cultural misunderstanding	ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อนร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน เรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างานเพื่อติดตามตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลายและรับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	1. การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย 2. การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ประกอบด้วย 2 นิยามข้างต้น

ตารางที่ 4.1 ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
3	Implement occupational health and safety procedures	ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	X.01.007 นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้	ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ
คำนิยาม	1. Provide information on health and safety procedures 2. Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks 3. Implement and monitor health and safety training 4. Maintain health and safety records	ศึกษาข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียมข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ถ่ายทอดการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงานและการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุง การควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการนำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย การดำเนินการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัยและการดูแลรักษาระบบที่ข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 2. การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง 3. การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ 4. การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ ประกอบด้วย 4 นิยามข้างต้น

ตารางที่ 4.1 ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
4	Comply with workplace hygiene procedures	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	X.01.005 ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
คำนิยาม	1. Follow hygiene procedures 2. Identify and prevent hygiene risks 3. Maintain safe personal food handling and personal presentation standards	ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐานและข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ การระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะ และการดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคล	1. ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย 2. การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย 3. การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วน ของ ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย 3 นิยามข้างต้น

ตารางที่ 4.1 ผลศึกษานิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
5	Maintain hospitality industry knowledge	รักษามาตรฐานความรู้ด้าน อุตสาหกรรมบริการ	X.01.008 ศึกษาหาความรู้ในด้าน อุตสาหกรรมบริการ	รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรม
คำนิยาม	1. Seek information on the hospitality industry 2. Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry 3. Update hospitality industry knowledge	ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้าน อุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม การเข้าถึงและการปรับปรุง ข้อมูลด้านการโรงแรมและการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจากอุตสาหกรรมที่ ใกล้เคียงกันหรือเกี่ยวข้อง รวมถึง กฎหมายและจริยธรรมเพื่อช่วยส่งเสริม การทำงาน การหาโอกาสในการเพิ่มพูนและพัฒนา ความรู้ การติดตามสถานการณ์ใน ปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้าและ ผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสมและการ รวบรวมความรู้ประจำวันที่ได้รับ	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับ ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการศึกษา หาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมการ บริการ ซึ่งเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูล อุตสาหกรรมบริการ การหาข้อมูล และปรับใช้ประเด็นทางกฎหมายและ จริยธรรมกับอุตสาหกรรมบริการ และการหาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การบริการอยู่เสมอ	1. การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการ 2. การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศ ทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของ อุตสาหกรรมบริการ 3. การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการ จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ ผ่านมาเกี่ยวกับนิยามความหมาย สมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม ในส่วนของการรักษาและคงความรู้ที่ เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย 3 นิยามข้างต้น

ตารางที่ 4.2 ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม

ลำดับ	MRA/กรรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
1	Work effectively with colleagues and customers	ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	X.01.016 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
วิธีประเมิน	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions	1. สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา 10. สานิตการปฏิบัติงาน	1.1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 1.2 ประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วน ของ ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 2 วิธีการประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.2 ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว.ปี 2559
2	Work in a socially diverse environment	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	X.01.017 ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้
วิธีประเมิน	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions	1. สอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา	2.1 สังเกตจากการปฏิบัติงานจากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว.ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ประกอบด้วย 1 วิธีการประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.2 ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
3	Implement occupational health and safety procedures	ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	X.01.007 นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้	ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ
วิธีประเมิน	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions	1. สอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา 10. สาธิตการปฏิบัติงาน 11. พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	3.1. สอบข้อเขียน จากผลการศึกษางานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จประกอบด้วย 1 วิธีการประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.2 ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
4	Comply with workplace hygiene procedures	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	X.01.005 ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
วิธีประเมิน	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions	1. สอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา 10. สาธิตการปฏิบัติงาน 11. พิจารณาเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง	4. 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 4.2. สอบข้อเขียน จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วน ของ ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย 2 วิธีการประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.2 ผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
5	Maintain hospitality industry knowledge	รักษามาตรฐานความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการ	X.01.008 ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ	รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม
วิธีประเมิน	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions	1. สอบข้อเขียนแบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา	5.1. สอบข้อเขียน จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมประกอบด้วย 1 วิธีการประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
1	Work effectively with colleagues and customers	ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	X.01.016 ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ผู้ประเมิน	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้กำหนดผู้ประเมิน	1. ครูฝึกฝีมือแรงงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐานในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบมาตรฐาน	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ประเมินจาก TPQI	ไม่ระบุ จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมในส่วนของปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยังไม่ระบุผู้ประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
2	Work in a socially diverse environment	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	X.01.017 ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้
ผู้ประเมิน	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้กำหนดผู้ประเมิน	1. ครูฝึกฝีมือแรงงาน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐานในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบมาตรฐาน	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ประเมินจาก TPQI	ไม่ระบุ จากผลการศึกษาของงานวิจัยสกว. ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมในส่วนของการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ยังไม่ระบุผู้ประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
3	Implement occupational health and safety procedures	ดำเนินระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	X.01.007 นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้	ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ
ผู้ประเมิน	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้กำหนดผู้ประเมิน	1. ครูฝึกฝีมือแรงงาน ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐานในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบมาตรฐาน	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ประเมินจาก TPQI	ไม่ระบุ จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมในส่วนของทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จยังไม่ระบุผู้ประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
4	Comply with workplace hygiene procedures	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน สุขาภิบาลในที่ทำงาน	X.01.005 ทำตามระเบียบปฏิบัติงาน สุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้าน สุขอนามัยในสถานที่ทำงาน
ผู้ประเมิน	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน	1. ครูฝึกฝีมือแรงงาน ของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐานใน สาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ประเมินจาก TPQI	ไม่ระบุ จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ ผ่านมาเกี่ยวกับผู้ประเมินมาตรฐาน คุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมใน ส่วนของปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน ด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงานยังไม่ ระบุผู้ประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม (ต่อ)

ลำดับ	MRA/กรมการท่องเที่ยว	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	TPQI	โครงการวิจัยสกว. ปี 2559
5	Maintain hospitality industry knowledge	รักษามาตรฐานความรู้ด้าน อุตสาหกรรมบริการ	X.01.008 ศึกษาหาความรู้ในด้าน อุตสาหกรรมบริการ	รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรม
ผู้ประเมิน	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน	1. ครูฝึกฝีมือแรงงานของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐานใน สาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ประเมินจาก TPQI	ไม่ระบุ จากผลการศึกษาของงานวิจัย สกว ปี 2559 จะเห็นได้ว่าผลการศึกษาที่ผ่าน มาเกี่ยวกับผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิ วิชาชีพบุคลากรในโรงแรมในส่วนของ รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรมยังไม่ระบุผู้ ประเมินข้างต้น

ตารางที่ 4.4 ผลศึกษาการเปรียบเทียบนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม

ตารางเปรียบเทียบการนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว และ MRA

	สีเขียว หมายถึง มีความสอดคล้องกัน		สีเหลือง หมายถึง มีความสอดคล้องกันในบางส่วน
	สีแดง หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกัน		สีฟ้า หมายถึง นิยามหลักของ MRA

นิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย
X.01.016	ปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การ	ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการถ่ายทอดข้อมูล เทคนิคการสื่อสาร การระบุประเภทของปัญหา ศักยภาพและการแก้ไขปัญหาในการสื่อสาร การบันทึกปัญหาและการส่งต่อข้อมูล	Work effectively with colleagues and customers	1. Communicate effectively 2. Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers 3. Work in a team

นิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย
		สร้างและการรักษาความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานเป็นทีม		การตอบสนองความต้องการของลูกค้าและองค์กร การแก้ไขข้อขัดแย้งในที่ทำงาน การดูแลปัญหาข้อขัดแย้ง การดูแลให้เกิดการทำงานร่วมกัน หลักการทำงานแบบไม่เลือกปฏิบัติ การร้องขอหรือการให้การช่วยเหลือเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน		
X.01.017	ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใน	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความ	ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการประเมินลูกค้าและเพื่อร่วมงานเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน	Work in a socially diverse environment	1. Communicate with customers and colleagues from diverse background

นิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย
		สภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากภูมิหลังที่หลากหลายและรับมือกับปัญหาการเข้าใจผิดที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	หลากหลายทางสังคม	เรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา สาเหตุของข้อขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดในการทำงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน การแจกแจงประเด็นปัญหาแก่หัวหน้างาน เพื่อติดตามตรวจสอบ การแก้ไขปัญหาโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรม		2. Deal with cross cultural misunderstanding
X.01.007	นำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัย	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้	ดำเนินระเบียบปฏิบัติ	ศึกษาข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัย การจัดเตรียม	Implement occupational	1. Provide information on health and safety

นิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย
	และความปลอดภัยไปใช้	และทักษะที่จำเป็นในการนำระเบียบปฏิบัติด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยไปใช้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย การดำเนินการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง การดำเนินการและควบคุมการอบรมด้านสุขภาพและความปลอดภัยและการดูแลรักษาบันทึกข้อมูลอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย	ข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยให้ช่วยต่อการปฏิบัติ การตรวจสอบถึงอันตรายและความเสี่ยงในบริเวณปฏิบัติงาน และการรายงานผลการปฏิบัติตามขั้นตอนการควบคุมความเสี่ยงตามกฎหมาย การประเมินและปรับปรุง การควบคุมความเสี่ยงตามข้อร้องเรียน การถ่ายทอดและการสื่อสารข้อมูลด้านอนามัยและความปลอดภัยที่จำเป็น	health and safety procedures	procedures 2. Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks 3. Implement and monitor health and safety training 4. Maintain health and safety records

นิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย
X.01.005	ทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะการระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะและการดำรงรักษามาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคล	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขาภิบาลในที่ทำงาน	ศึกษาเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านสุขลักษณะ มาตรฐานและข้อบังคับของสถานที่ทำงาน การปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อการรักษามาตรฐานและกฎหมาย เรียนรู้เกี่ยวกับการระบุและวิธีการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน	Comply with workplace hygiene procedures	1. Follow hygiene procedures 2. Identify and prevent hygiene risks 3. Maintain safe personal food handling and personal presentation standards
X.01.008	ศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ	หน่วยสมรรถนะนี้เป็นหน่วยที่เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นใน	รักษามาตรฐานความรู้ด้าน	ศึกษาเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลด้านอุตสาหกรรมบริการ การรวบรวม การเข้าถึงและ	Maintain hospitality	1. Seek information on the hospitality industry 2. Source and apply

นิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย	หน่วยสมรรถนะ	คำอธิบาย
		การศึกษาหาความรู้ในด้านอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเกี่ยวกับการแสวงหาข้อมูล อุตสาหกรรมบริการ การหาข้อมูลและปรับใช้ ประเด็นทางกฎหมายและ จริยธรรมกับอุตสาหกรรม การบริการและการหา ความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการ อยู่เสมอ	อุตสาหกรรม การบริการ	การปรับปรุงข้อมูลด้านการ โรงแรมและการท่องเที่ยวเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาข้อมูลจาก อุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกันหรือ เกี่ยวข้องรวมถึงกฎหมายและ จริยธรรมเพื่อช่วยส่งเสริมการ ทำงาน การหาโอกาสในการ เพิ่มพูนและพัฒนาความรู้ การ ติดตามสถานการณ์ในปัจจุบัน การแบ่งปันความรู้กับลูกค้า และผู้ร่วมงานอย่างเหมาะสม และการรวบรวมความรู้ ประจำวันที่ได้รับ	industry knowledge	information on legal and ethical issues for the hospitality industry 3. Update hospitality industry knowledge

ตารางที่ 4.5 ผลศึกษาการเปรียบเทียบวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม

ตารางเปรียบเทียบการวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว และ MRA

	สีเขียว หมายถึง มีความสอดคล้องกัน		สีเหลือง หมายถึง มีความสอดคล้องกันในบางส่วน
	สีแดง หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกัน		สีฟ้า หมายถึง วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของ MRA

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน
X.01.016	ปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า อย่างมี ประสิทธิภาพ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่ รับผิดชอบ	ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ กับเพื่อน ร่วมงานและ ลูกค้า	1. สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติการร้องขอ หรือการให้การช่วยเหลือเพื่อให้ งานบรรลุผลสำเร็จ การให้การ สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน	Work effectively with colleagues and customers	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน
		7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา 10. สานิตการปฏิบัติงาน				
X.01.017	ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมินทักษะการแก้ปัญหา	ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางสังคม	1. สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	Work in a socially diverse environment	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน
X.01.007	นำระเบียบ ปฏิบัติด้านอา ชีวอนามัยและ ความปลอดภัย ไปใช้	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่ รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมิน ทักษะการแก้ปัญหา 10. สานิตการปฏิบัติงาน 11. พิจารณาเอกสารหลักฐาน ที่เกี่ยวข้อง	ดำเนิน ระเบียบปฏิบัติ ด้านความ ปลอดภัยและ สุขอนามัย	1. สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	Implement occupational health and safety procedures	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน
X.01.005	ทำตาม ระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขหลัก ขณะในสถาน ที่ทำงาน	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่ รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมิน ทักษะการแก้ปัญหา 10. สานิตการปฏิบัติงาน 11. พิจารณาเอกสารหลักฐาน ที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขาภิบาล ในที่ทำงาน	1. สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	Comply with workplace hygiene procedures	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	วิธีประเมิน
X.01.008	ศึกษาหา ความรู้ในด้าน อุตสาหกรรม การบริการ	1. สอบข้อเขียน 2. แฟ้มสะสมผลงาน 3. การสัมภาษณ์ 4. การสังเกตการณ์ 5. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 6. การประเมินจากโครงการที่ รับผิดชอบ 7. การจำลองสถานการณ์ 8. แบบทดสอบกรณีศึกษา 9. ตั้งโจทย์ปัญหาและประเมิน ทักษะการแก้ปัญหา	รักษา มาตรฐาน ความรู้ด้าน อุตสาหกรรม การบริการ	1. สอบข้อเขียน แบบปรนัย 4 ตัวเลือก 2. สอบภาคปฏิบัติ	Maintain hospitality industry knowledge	1. Work project 2. Third party statement 3. Observation of skills 4. Written questions 5. Oral questions

ตารางที่ 4.6 ผลศึกษาการเปรียบเทียบผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ตารางเปรียบเทียบผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว และ MRA



สีเขียว หมายถึง มีความสอดคล้องกัน



สีเหลือง หมายถึง มีความสอดคล้องกันในบางส่วน



สีแดง หมายถึง ไม่มีความสอดคล้องกัน



สีฟ้า หมายถึง ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ MRA

ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน
X.01.016	ปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า อย่างมี ประสิทธิภาพ	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ ประเมินจาก TPQI	ทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ กับเพื่อน ร่วมงานและ ลูกค้า	1. ครูฝึกฝีมือแรงงานของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐาน ในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	Work effectively with colleagues and customers	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน

ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน
X.01.017	ปฏิบัติงานใน สภาพแวดล้อม ที่มีความ หลากหลาย	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ ประเมินจาก TPQI	ทำงานใน สภาพแวดล้อม ที่มีความ หลากหลาย ทางสังคม	1. ครูฝึกฝีมือแรงงาน ของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐาน ในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	Work in a socially diverse environment	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน
X.01.007	นำระเบียบ ปฏิบัติด้านอา ชีวอนามัยและ ความปลอดภัย ไปใช้	ผู้ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ ประเมินจาก TPQI	ดำเนิน ระเบียบปฏิบัติ ด้านความ ปลอดภัยและ สุขอนามัย	1. ครูฝึกฝีมือแรงงาน ของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐาน ในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	Implement occupational health and safety procedures	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน

ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม						
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) TPQI			กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		MRA/กรมการท่องเที่ยว	
รหัส	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน	หน่วย สมรรถนะ	ผู้ประเมิน
X.01.005	ทำตาม ระเบียบ ปฏิบัติ สุลักษณะใน สถานที่ทำงาน	ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ ประเมินจาก TPQI	ปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติ ด้านสุขาภิบาล ในที่ทำงาน	1. ครูฝึกฝีมือแรงงาน ของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐาน ในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	Comply with workplace hygiene procedures	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน
X.01.008	ศึกษาหา ความรู้ในด้าน อุตสาหกรรม การบริการ	ที่ได้รับการรับรองเป็นผู้ ประเมินจาก TPQI	รักษา มาตรฐาน ความรู้ด้าน อุตสาหกรรม การบริการ	1. ครูฝึกฝีมือแรงงานของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน 2. ผู้ทรงคุณวุฒิภาครัฐหรือ ภาคเอกชนที่มีใบประกอบวิชาชีพ 3. อนุกรรมการกำหนดมาตรฐาน ในสาขาอาชีพที่ทำการทดสอบ มาตรฐาน	Maintain hospitality industry knowledge	มอบหมายให้แต่ละประเทศเป็นผู้ กำหนดผู้ประเมิน

4.1.1 ผลการศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

สมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยประกอบด้วย 5 สมรรถนะหลักตามกรอบของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA) ซึ่งหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องมีความเห็นสอดคล้องกัน รายละเอียดดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 สมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทย

ASEAN MRA	ตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
1.1 ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)	ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)
1.2 ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)	ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)
1.3 ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures)	ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures)
1.4 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)
1.5 รักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hotel industry knowledge)	รักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hotel industry knowledge)

จากตารางที่ 4.7 จะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมมีความสอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามกรอบของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติวิชาชีพ (ASEAN Mutual Recognition Arrangement: MRA) เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมีความต้องการให้ภาคอุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้รับมาตรฐานในระดับสากล อีกทั้ง ภาคผู้ประกอบการโรงแรมไทยก็มีความต้องการที่สอดคล้องกัน

ความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรม กับสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และในส่วนของสมรรถนะหลัก (Core competencies) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงเทียบสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางเทียบสมรรถนะหลักแต่ละแผนกอุตสาหกรรมโรงแรม						
ลำดับ	สมรรถนะหลัก	MRA	ตามความต้องการของอุตสาหกรรม			
			House	Food	F&B	
			Front	Keeping		
1	ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
2	ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	✓	✓	✓	✓	✓
3	ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	✓	✓	x	✓	x
4	ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	✓	✓	x	✓	✓
5	รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมโรงแรม	✓	✓	x	✓	x

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมเป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ทั้งนี้สมรรถนะหลักของแผนกส่วนหน้า และแผนกอาหารมีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมทุกประการ บุคลากรโรงแรมในทุกระดับตำแหน่งงานควรมีสมรรถนะอาชีพที่สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย อีกทั้งยังต้องปฏิบัติงานตามอาชีวอนามัย และความปลอดภัย รวมถึงได้มาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้บุคลากรควรรู้จักรักษา คงความรู้ ตลอดจนแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมด้วย แต่ในส่วนของแผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น บางสมรรถนะหลักไม่จำเป็นที่บุคลากรทุกคนในวิชาชีพการโรงแรมต้องปฏิบัติได้ แต่ควรเป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละแผนกมากกว่า ได้แก่ ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน และการรักษาและคงความรู้ของอุตสาหกรรมโรงแรม

4.1.2 สรุปผลการศึกษาตัวชี้วัดสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

จากการศึกษาตัวชี้วัดของสมรรถนะแต่ละสมรรถนะนั้นต่างมีตัวชี้วัดที่แตกต่างกันซึ่งในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมนั้น ตัวชี้วัดที่สำคัญในแต่ละสมรรถนะ จะมีตัวชี้วัดดังต่อไปนี้

สมรรถนะที่ 1 ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)

สมรรถนะย่อยที่ 1.1: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)

สมรรถนะย่อยที่ 1.2: การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)

สมรรถนะย่อยที่ 1.3: การทำงานเป็นทีม (Work in a team)

สมรรถนะที่ 2 ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)

สมรรถนะย่อยที่ 2.1: การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)

สมรรถนะย่อยที่ 2.2: การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)

สมรรถนะที่ 3 ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures)

สมรรถนะย่อยที่ 3.1: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures)

สมรรถนะย่อยที่ 3.2: การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)

สมรรถนะย่อยที่ 3.3: การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)

สมรรถนะย่อยที่ 3.4: การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)

สมรรถนะที่ 4 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)

สมรรถนะย่อยที่ 4.1: ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)

สมรรถนะย่อยที่ 4.2: การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)

สมรรถนะย่อยที่ 4.3: การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)

สมรรถนะที่ 5 รักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hotel industry knowledge)

สมรรถนะย่อยที่ 5.1: การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม Seek information on the hotel industry)

สมรรถนะย่อยที่ 5.2: การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry)

สมรรถนะย่อยที่ 5.3: การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge)

4.1.2 รูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ แยกตามรายสมรรถนะ รายละเอียดดังต่อไปนี้

จากการศึกษารูปแบบการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ นั้นสามารถประเมินได้หลากหลายรูปแบบวิธี และรูปแบบลักษณะของแต่ละสมรรถนะ ดังนั้นการที่จะประเมินสมรรถนะให้ได้ตามมาตรฐานนั้นจำเป็นจะต้องเลือกรูปแบบวิธีการประเมินที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ของอุตสาหกรรมนั้นๆ ซึ่งการศึกษานี้ได้มีรูปแบบการประเมินดังต่อไปนี้ตามสมรรถนะดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลักข้อที่ 1: ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.9 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 1.1: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การสอบปากเปล่า
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
สมรรถนะย่อยที่ 1.2: การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การสอบปากเปล่า
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
สมรรถนะย่อยที่ 1.3: การทำงานเป็นทีม (Work in a team)	
วิธีการประเมินที่ 1	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การสอบปากเปล่า

สมรรถนะหลักข้อที่ 2: ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้

ตารางที่ 4.10 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 2.1: การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การสอบปากเปล่า
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
สมรรถนะย่อยที่ 2.2: การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การสอบปากเปล่า
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม

สมรรถนะหลักข้อที่ 3: ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ

ตารางที่ 4.11 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 3.1: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
สมรรถนะย่อยที่ 3.2: การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การสอบปากเปล่า

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 3.3: การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
สมรรถนะย่อยที่ 3.4: การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักข้อที่ 4: ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4.12 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 4.1: ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 3	ข้อสอบข้อเขียน
สมรรถนะย่อยที่ 4.2: การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
สมรรถนะย่อยที่ 4.3: การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

สมรรถนะหลักข้อที่ 5: รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.13 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 5.1: การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
วิธีการประเมินที่ 3	การสอบปากเปล่า
สมรรถนะย่อยที่ 5.2: การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสอบปากเปล่า
วิธีการประเมินที่ 3	การสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน
สมรรถนะย่อยที่ 5.3: การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม

4.1.3 รูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ แยกตามรายสมรรถนะตามรูปแบบบริบทของพื้นที่อุตสาหกรรมโรงแรมไทย และเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากรูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยนั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินมาตรฐานที่จะสามารถวัดได้นั้นมีรูปแบบการวัดมาตรฐานในแต่ละสมรรถนะดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลักข้อที่ 1: ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.14 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมโรงแรม

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ		เครื่องมือประเมิน
สมรรถนะย่อยที่ 1.1: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 1.2: การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 1.3: การทำงานเป็นทีม (Work in a team)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักข้อที่ 1 ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย สมรรถนะย่อยที่สามารถเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively) การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers) การทำงานเป็นทีม (Work in a team) จากการศึกษา รูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะในแต่ละสมรรถนะย่อยนั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินของสมรรถนะนี้จะเป็นไปในรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 สมรรถนะย่อยซึ่งจะสามารถทำให้การประเมิน

มาตรฐานอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถเสริมสร้างการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน

สมรรถนะหลักข้อที่ 2: ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้

ตารางที่ 4.15 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมโรงแรม

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ		เครื่องมือประเมิน
สมรรถนะย่อยที่ 2.1: การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย(Communicate with customers and colleagues from diverse background)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 2.2: การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักข้อที่ 2 ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ประกอบไปด้วย สมรรถนะย่อยที่สามารถเป็นตัวชี้วัด ได้แก่ การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย(Communicate with customers and colleagues from diverse background) การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings) จากการศึกษารูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะในแต่ละสมรรถนะย่อยของการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายนั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินของสมรรถนะนี้ จะเป็นไปในรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 สมรรถนะย่อยซึ่งจะสามารถทำให้การประเมินมาตรฐานสมรรถนะอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เนื่องจากสมรรถนะในข้อนี้จำเป็นต้องมีการสังเกตการปฏิบัติงานนั้นจะสามารถทำให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามประเด็นดังกล่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมและสภาพสังคมที่มีความหลากหลาย ซึ่งการสังเกตการปฏิบัติการณ์จะสามารถทำให้เห็นถึงการปฏิบัติของพนักงานในการจัดการและการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุดดังนั้นรูปแบบวิธีการประเมินสมรรถนะนี้จึงเป็นรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลักข้อที่ 3: ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ

ตารางที่ 4.16 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมโรงแรม

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ		เครื่องมือประเมิน
สมรรถนะย่อยที่ 3.1: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย(Provide information on health and safety procedures)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 3.2: การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 3.3: การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 3.4: การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักข้อที่ 3 ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ ประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures) การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks) การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training) การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records) จากการศึกษาแบบวิธีการ

ประเมินมาตรฐานสมรรถนะในแต่ละสมรรถนะย่อยของขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ นั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินของสมรรถนะนี้ จะเป็นไปในรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้ง 4 สมรรถนะย่อยซึ่งจะสามารถทำให้การประเมินมาตรฐานสมรรถนะอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ ดังนั้นวิธีการประเมินในสมรรถนะนี้จึงเป็นรูปแบบวิธีการประเมินแบบสังเกตการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานที่อยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความพร้อมในเรื่องของอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของตนเอง และความปลอดภัยของเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะหลักข้อที่ 4: ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4.17 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมโรงแรม

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ		เครื่องมือประเมิน
สมรรถนะย่อยที่ 4.1: ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 4.2: การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 4.3: การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักข้อที่ 4 ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ประกอบไปด้วย การปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures) การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks) การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล

(Maintain safe personal food handling and personal presentation standards) จากการศึกษารูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะในแต่ละสมรรถนะย่อยของขั้นตอนการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน นั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินของสมรรถนะนี้ จะเป็นไปในรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 สมรรถนะย่อยซึ่งจะสามารถทำให้การประเมินมาตรฐานสมรรถนะอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ทำให้การปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงานถูกต้องและเหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานของสมรรถนะดังกล่าว ดังนั้นในสมรรถนะนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการประเมินในรูปแบบวิธีการสังเกตการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้เห็นถึงกระบวนการการปฏิบัติงานขั้นตอนอาชีพอนามัยในทุกส่วนและกระบวนการ และยังสามารถวัดได้ว่าพนักงานสามารถปฏิบัติตามสมรรถนะนั้นได้อย่างจริงแท้

สมรรถนะหลักข้อที่ 5: รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.18 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5 ที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรมโรงแรม

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ		เครื่องมือประเมิน
สมรรถนะย่อยที่ 5.1: การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 5.2: การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)
สมรรถนะย่อยที่ 5.3: การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge)		
วิธีการประเมิน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	รายการตรวจสอบ (Check list)

วิธีการประเมินสมรรถนะหลักข้อที่ 5 รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบไปด้วย การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry) การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรม

โรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry) การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge) จาก การศึกษารูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะในแต่ละสมรรถนะย่อยของขั้นตอนการรักษาและ คงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม นั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินของสมรรถนะนี้ จะเป็นไป ในรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 สมรรถนะย่อยซึ่งจะสามารถทำให้การประเมินมาตรฐาน สมรรถนะอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ทำให้การรักษาและคงความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรมเป็นไปตามมาตรฐานของสมรรถนะดังกล่าว

จากรูปแบบกระบวนการประเมินมาตรฐานตามสมรรถนะดังกล่าวนี้ จะเห็นได้ว่าวิธีการ ประเมินมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการประเมินมาตรฐานในแต่ละสมรรถนะ ซึ่งในลำดับถัดไปจะเป็น การนำเสนอเกี่ยวกับ เครื่องมือในการวัด และ การพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันใน ระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่าน กระบวนการมีส่วนร่วมซึ่งจะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 ลำดับถัดไป

4.2 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่าน กระบวนการมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 คณะผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษา จากหนังสือ เอกสารระดับหัตถิยภูมิ และการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ อุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลาย หน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของ บุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง นำไปสู่การจัดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมต่อไป โดยมีผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเป้าหมาย ตามรายชื่อดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| 1) นางสาวราณีชา อนุสนธิ์ | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 2) นายวรกันต์ ทักขิณเสถียร | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 3) นางวาสิษฐิ์ ระจิตดำรง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 4) นายกิจจา เกตุทิม | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 5) นางสาววิภารัตน์ บุตรคง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 6) นายโสตวิต อาจวงศ์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |

- 7) นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล กรรมการท่องเที่ยว
- 8) นางสาวสุพัฒนา ศักดิ์ปิยะพันธ์ กรรมการท่องเที่ยว
- 9) นางวรินทร์ ประทุมพงษ์ คณะกรรมการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 10) นางสาว ณัฐสุตา อังกินันท์ คณะกรรมการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 11) นาง ธัญลักษณ์ วงษ์สุทัศน์ คณะกรรมการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ผลศึกษาเพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

4.2.1 เครื่องมือการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ และเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากรูปแบบวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยนั้นจะเห็นได้ว่าบริบทการประเมินมาตรฐานที่จะสามารถวัดได้นั้นมีรูปแบบการวัดมาตรฐานในแต่ละสมรรถนะ จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาเครื่องมือการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ และเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลักข้อที่ 1: ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.19 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 1.1: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีความสามารถในการสื่อความหมายอย่างถูกต้อง - มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างดี - มีความสามารถในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 1.2: การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน - มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับลูกค้า - มีทักษะในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
สมรรถนะย่อยที่ 1.3: การทำงานเป็นทีม (Work in a team)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	-มีความสามารถในการประสานงาน -มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม -มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร -มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และผู้อื่น

สมรรถนะหลักข้อที่ 2: ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้

ตารางที่ 4.20 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 2.1: การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย(Communicate with customers and colleagues from diverse background)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ง่าย - มีความสามารถในการประสานงานกับลูกค้า - มีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน - สามารถติดต่อบุคคลและองค์กรภายนอกได้อย่างถูกต้อง - มีทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับลูกค้า
สมรรถนะย่อยที่ 2.2: การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- สามารถเข้ากับคนทุกประเภทได้ - มีการจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม

สมรรถนะหลักข้อที่ 3: ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ

ตารางที่ 4.21 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 3.1: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย(Provide information on health and safety procedures)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีความรู้ความเข้าใจ กระบวนการและ ขั้นตอนต่าง ๆ ของอาชีวอนามัย - มีความรู้ความเข้าใจ กระบวนการและ ขั้นตอนต่าง ๆ ของ ความปลอดภัย - สามารถสื่อสารการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน อาชีวอนามัย - สามารถสื่อสารการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ความปลอดภัยได้ - มีความรู้เกี่ยวกับการ จัดการข้อมูล ขั้นตอน อาชีวอนามัย รวมไปถึง ความปลอดภัย
สมรรถนะย่อยที่ 3.2: การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)	
	- มีการระมัดระวังใน การจัดการความเสี่ยง

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีความระมัดระวังในการควบคุมอันตรายในการทำงาน - มีแผนการตรวจสอบขั้นตอนการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง - มีแผนการจัดการหลังจากการเกิดอันตรายและความเสี่ยง - มีความสามารถในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา - สามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ ทันเหตุการณ์
สมรรถนะย่อยที่ 3.3: การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีแผนการอบรมทางด้านอาชีวอนามัย - มีแผนการอบรมความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ - มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างถูกต้อง

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณา ประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 3.4: การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - มีการบันทึกข้อมูลส่งต่อสำหรับผู้ที่จะเข้าทำงานในรอบถัดไป - มีกฎระเบียบ กติกาในการจัดการและป้องกันเพื่อความปลอดภัย

สมรรถนะหลักข้อที่ 4: ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4.22 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณา ประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 4.1: ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีการปฏิบัติตามขั้นตอน หรือกระบวนการอาชีวอนามัยที่ถูกต้อง - มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนของอาชีวอนามัย

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 4.2: การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีการระบุและป้องกันความเสี่ยงสุขอนามัยภายในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ - มีการตรวจสอบความเสี่ยงสุขอนามัยภายในที่ทำงานก่อนและหลังการทำงาน - มีความรู้ในการจัดการป้องกันความเสี่ยงสุขอนามัย
สมรรถนะย่อยที่ 4.3: การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีแผนการรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัย - มีความรู้ในการจัดการอาหารที่ปลอดภัย - สามารถนำเสนอเกี่ยวกับการรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยได้

สมรรถนะหลักข้อที่ 5: รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.23 เครื่องมือประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณาประเมินผล
สมรรถนะย่อยที่ 5.1: การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมอยู่เสมอ - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศทางด้านอุตสาหกรรมโรงแรม - สามารถถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศไปยังลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
สมรรถนะย่อยที่ 5.2: การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- ปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ระเบียบ ความซื่อสัตย์สุจริต และการรักษาวินัย - มีจริยธรรมและคุณธรรมในการบริการ

เครื่องมือประเมินการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	เกณฑ์การพิจารณา ประเมินผล
	- มีการสืบค้นและปรับใช้ข้อมูลสารสนเทศ อยู่สม่ำเสมอ - สามารถสืบค้นและปรับใช้ข้อมูล สารสนเทศกับการทำงานได้
สมรรถนะย่อยที่ 5.3: การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม โรงแรม (Update hotel industry knowledge)	
รายการตรวจสอบ (Check list)	- มีความสนใจใฝ่รู้ แสวงหาความรู้และ พัฒนาเพิ่มเติม - มีความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับอุตสาหกรรม โรงแรมอยู่เสมอ - มีความสามารถในการพัฒนาความรู้ จากงานที่ทำ และสามารถต่อยอดได้ - สามารถนำความรู้มา พัฒนาตนเอง และยัง สามารถถ่ายทอดเพื่อ พัฒนาสู่เพื่อนร่วม งานได้ด้วย

เกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.24 เกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม

ชื่อ.....นามสกุล.....วันที่ประเมิน.....ตำแหน่ง.....

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
สมรรถนะหลัก ข้อที่ 1 ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สมรรถนะย่อยที่ 1.1: การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)	- มีความสามารถในการสื่อความหมายอย่างถูกต้อง - มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างดี - มีความสามารถในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร	30	6						เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะที่ 1 ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์การให้คะแนนพนักงานตามที่มีลักษณะตามรายละเอียดในวิธีการวัด/ประเมินดังนี้ คือ ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง
	สมรรถนะย่อยที่ 1.2: การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธ์	- มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน - มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับลูกค้า	30	6						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
	ธภาพกับเพื่อน ร่วมงานและลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)	- มีทักษะในการให้บริการ ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ								เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรง กับการกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย วิธีตรวจสอบข้อมูล 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 2. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน 3. สอบถามจากบุคคลที่สามหรือเพื่อนร่วมงาน
	สมรรถนะย่อยที่ 1.3: การทำงานเป็น ทีม (Work in a team)	-มีความสามารถในการ ประสานงาน -มีความสามารถในการ ทำงานเป็นทีม -มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร	40	8						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
		-มีความพร้อมที่จะให้ความ ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และผู้อื่น								

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
สมรรถนะ หลักข้อที่ 2: ปฏิบัติงาน ในสังคมและ สภาพ แวดล้อมที่มีความ หลากหลาย	สมรรถนะย่อยที่ 2.1: การสื่อสารกับลูกค้าและ เพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลัง ที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)	- ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับ สิ่งแวดล้อมได้ง่าย - มีความสามารถในการ ประสานงานกับลูกค้า - มีความสามารถในการ ประสานงานกับเพื่อน ร่วมงาน - สามารถติดต่อบุคคลและ องค์กรภายนอกได้อย่าง ถูกต้อง - มีทักษะด้านภาษาและการ สื่อสารกับลูกค้า	50	10						เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะที่ 2 ปฏิบัติงานในสังคม และสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ เกณฑ์การให้คะแนนพนักงานตามที่มีลักษณะตาม รายละเอียดในวิธีการวัด/ประเมินดังนี้ คือ ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง
	สมรรถนะย่อยที่ 2.2: การจัดการกับความ แตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross	- สามารถเข้ากับคนทุก ประเภทได้ - มีการจัดการกับความ แตกต่างทางวัฒนธรรม	50	10						เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับ การกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
	cultural Misunderstandings)	- มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับความแตกต่าง ทางด้านวัฒนธรรม								วิธีตรวจสอบข้อมูล 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 2. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน 3. สอบถามจากบุคคลที่สามหรือเพื่อนร่วมงาน

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
สมรรถนะหลัก ข้อที่ 3: ทำให้ ขั้นตอนการ ปฏิบัติตามอาชีพ อนามัยและความ ปลอดภัย เป็นผลสำเร็จ	สมรรถนะย่อยที่ 3.1: การให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนอาชีพ อนามัยและความ ปลอดภัย(Provide informa tion on health and safety procedures)	- มีความรู้ความเข้าใจ กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของอาชีพอนามัย - มีความรู้ความเข้าใจ กระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของความปลอดภัย - สามารถสื่อสารการให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนอาชีพอนามัย - สามารถสื่อสารการให้ข้อมูล เกี่ยวกับขั้นตอนความปลอดภัยได้ - มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการ ข้อมูล ขั้นตอนอาชีพอนามัย รวมไปถึงความปลอดภัย	25	5						เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะที่ 3 ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีพอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ เกณฑ์การให้คะแนนพนักงานตามที่มีลักษณะตามรายละเอียดในวิธีการวัด/ประเมินดังนี้ คือ ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับ การกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย
	สมรรถนะย่อยที่ 3.2: การดำเนินการ และการตรวจสอบ	- มีการระมัดระวังในการ จัดการความเสี่ยง	25	5						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
	ขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)	- มีความระมัดระวังในการควบคุมอันตรายในการทำงาน - มีแผนการตรวจสอบขั้นตอนการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง - มีแผนการจัดการหลังจากการเกิดอันตรายและความเสี่ยง - มีความสามารถในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา - สามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ ทันเหตุการณ์								วิธีตรวจสอบข้อมูล 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 2. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน 3. สอบถามจากบุคคลที่สามหรือเพื่อนร่วมงาน 4. ตรวจสอบเอกสาร/คู่มือ และ บันทึก
	สมรรถนะย่อยที่ 3.3: การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความ	- มีแผนการอบรมทางด้านอาชีวอนามัย	25	5						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
	ปลอดภัยอย่าง สม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)	- มีแผนการอบรมความ ปลอดภัยของพนักงานอย่าง สม่ำเสมอ - มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ ชีวนามัยและความ ปลอดภัยอย่างถูกต้อง								
	สมรรถนะย่อยที่ 3.4: การบันทึกอาชี วอนามัยและความ ปลอดภัยอย่าง ต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)	- มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับชี วอนามัยและความปลอดภัย อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ - มีการบันทึกข้อมูลส่งต่อ สำหรับผู้ที่จะเข้าทำงานใน รอบถัดไป - มีกฎระเบียบ กติกา ในการ จัดการและป้องกันเพื่อ ความปลอดภัย	25	5						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
สมรรถนะหลัก ข้อที่ 4: ปฏิบัติ ตามขั้นตอน มาตรฐานด้าน สุขอนามัยใน สถานที่ทำงาน	สมรรถนะย่อยที่ 4.1: ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)	- มีการปฏิบัติตามขั้นตอนหรือ กระบวนการอาชีวอนามัยที่ถูกต้อง - มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนของอาชีวอนามัย	40	8						เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะที่ 4 ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน เกณฑ์การให้คะแนนพนักงานตามที่มีลักษณะตามรายละเอียดในวิธีการวัด/ประเมินดังนี้ คือ
	สมรรถนะย่อยที่ 4.2: การระบุและการ ป้องกันความเสี่ยงด้าน สุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)	- มีการระบุและป้องกันความเสี่ยงสุขอนามัยภายในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ - มีการตรวจสอบความเสี่ยงสุขอนามัยภายในที่ทำงานก่อนและหลังการทำงาน - มีความรู้ในการจัดการป้องกันความเสี่ยงสุขอนามัย	30	6						ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับ การกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
	สมรรถนะย่อยที่ 4.3: การรักษาการจัดการ อาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐาน การนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)	- มีแผนการรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัย - มีความรู้ในการจัดการอาหารที่ปลอดภัย - สามารถนำเสนอเกี่ยวกับการรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยได้	30	6						วิธีตรวจสอบข้อมูล 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 2. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน 3. สอบถามจากบุคคลที่สามหรือเพื่อนร่วมงาน

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
สมรรถนะหลัก ข้อที่ 5: รักษา และคงความรู้ เกี่ยวกับ อุตสาหกรรม โรงแรม	สมรรถนะย่อยที่ 5.1: การแสวงหา สารสนเทศเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry)	- มีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมอยู่เสมอ - มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศทางด้านอุตสาหกรรมโรงแรม - สามารถถ่ายทอดข้อมูลสารสนเทศไปยังลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	30	6						เกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะที่ 4 ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน เกณฑ์การให้คะแนนพนักงานตามที่มีลักษณะตามรายละเอียดในวิธีการวัด/ประเมินดังนี้ คือ ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับ การกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับ การกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย
	สมรรถนะย่อยที่ 5.2: การสืบค้นและปรับ ใช้สารสนเทศ ทางด้านกฎหมาย และจริยธรรมของ อุตสาหกรรมโรงแรม	- ปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ ความซื่อสัตย์สุจริต และการรักษาวินัย - มีจริยธรรมและคุณธรรมในการบริการ	40	8						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
	(Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry)	- มีการสืบค้นและปรับใช้ข้อมูลสารสนเทศอยู่เสมอ - สามารถสืบค้นและปรับใช้ข้อมูลสารสนเทศกับการทำงานได้								วิธีตรวจสอบข้อมูล 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 2. สอบถามผู้ปฏิบัติงาน 3. สอบถามจากบุคคลที่สามหรือเพื่อนร่วมงาน 4. ปฏิบัติการค้นหาข้อมูลจริง
	สมรรถนะย่อยที่ 5.3: การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge)	- มีความสนใจใฝ่รู้แสวงหาความรู้และพัฒนาเพิ่มเติม - มีความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมอยู่เสมอ - มีความสามารถในการพัฒนาความรู้จากงานที่ทำ และสามารถต่อยอดได้ - สามารถนำความรู้มาพัฒนาตนเอง และยัง	30	6						

มาตรฐาน สมรรถนะ	ตัวชี้วัด	วิธีการวัด/ประเมิน	ร้อยละ	น้ำหนัก	ระดับการประเมิน					เกณฑ์การให้คะแนน/วิธีการให้คะแนน
					5	4	3	2	1	
		สามารถถ่ายทอดเพื่อ พัฒนาสู่เพื่อนร่วมงานได้ ด้วย								

4.2.2 เกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรใน อุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังนี้

- ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ
ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง
ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง
เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง
ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับการกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย

4.2.3 เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูล

การวางแผนวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำแบบประเมินที่รวบรวมได้มาดำเนินการตรวจสอบ
ข้อมูล ความสมบูรณ์ของการประเมิน จากนั้นนำแบบประเมินมาลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลที่ได้
ทั้งหมดทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติที่ใช้
สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

หลักวิธีการคิดวิเคราะห์

กำหนดค่าน้ำหนักขององค์ประกอบและตัวชี้วัด โดยให้ค่าน้ำหนักต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 4.25 กำหนดค่าน้ำหนักขององค์ประกอบและตัวชี้วัด

เกณฑ์มาตรฐาน สมรรถนะ	ลำดับ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์น้ำหนัก (%)		ร้อยละ
สมรรถนะหลักข้อ ที่ 1: ปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้อย่าง มีประสิทธิภาพ	1.1	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)	20	6	30
	1.2	การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพ กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมี ประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)		6	30
	1.3	การทำงานเป็นทีม (Work in a team)		8	40
สมรรถนะหลักข้อ ที่ 2: ปฏิบัติงาน	2.1	การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers	20	10	50

เกณฑ์มาตรฐาน สมรรถนะ	ลำดับ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์น้ำหนัก (%)		ร้อยละ
ในสังคมและ สภาพ แวดล้อมที่มีความ หลากหลายได้		and colleagues from diverse background)			
	2.2	การจัดการกับความแตกต่างทาง วัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)		10	50
สมรรถนะหลักข้อ ที่ 3: ทำให้ ขั้นตอนการปฏิบัติ ตามอาชีวอนามัย และความ ปลอดภัยเป็น ผลสำเร็จ	3.1	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย(Provide information on health and safety procedures)	20	5	25
	3.2	การดำเนินการและการตรวจสอบ ขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและ ความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)		5	25
	3.3	การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)		5	25
	3.4	การบันทึกอาชีวอนามัยและความ ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)		5	25
สมรรถนะหลักข้อ ที่ 4: ปฏิบัติตาม ขั้นตอนมาตรฐาน ด้านสุขอนามัยใน สถานที่ทำงาน	4.1	ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)	20	8	40
	4.2	การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้าน สุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)		6	30
	4.3	การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัย ส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอ		6	30

เกณฑ์มาตรฐาน สมรรถนะ	ลำดับ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์น้ำหนัก (%)		ร้อยละ
		ส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)			
สมรรถนะหลักข้อ ที่ 5: รักษาและคง ความรู้เกี่ยวกับ อุตสาหกรรม โรงแรม	5.1	การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry)	20	6	30
	5.2	การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศ ทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของ อุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry)		8	40
	5.3	การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรม โรงแรม (Update hotel industry knowledge)		6	30

การกำหนดค่าตัวแปร ดังนี้

$\bar{X}$	หมายถึง	ผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักทั้งหมด
$\bar{X} 1$	หมายถึง	ผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักขององค์ประกอบสมรรถนะหลักข้อที่ 1: ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
$\bar{X} 1.1$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
$\bar{X} 1.2$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อน ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
$\bar{X} 1.3$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การทำงานเป็นทีม
$\bar{X} 2$	หมายถึง	ผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักขององค์ประกอบสมรรถนะหลักข้อที่ 2: ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้
$\bar{X} 2.1$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลัง

		ที่หลากหลาย
$\bar{X}$ 2.2	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม
$\bar{X}$ 5	หมายถึง	ผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักขององค์ประกอบสมรรถนะหลักข้อที่ 5: รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม
$\bar{X}$ 5.1	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ
$\bar{X}$ 5.2	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม
$\bar{X}$ 5.3	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยตัวชี้วัด การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

4.2.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบประเมินมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และหาค่าเฉลี่ยรายตัวชี้วัดออกมา จะได้ค่า $\bar{X}$ 1.1, $\bar{X}$ 1.2, $\bar{X}$ 1.3,..., $\bar{X}$ 5.3.
2. หาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อ 1 หารด้วยคะแนนเต็มของระดับการประเมิน และคูณกับเกณฑ์น้ำหนักรายตัวชี้วัด

ตัวอย่าง

ตัวชี้วัด การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสัดส่วนให้เกณฑ์น้ำหนักเท่ากับ 6

$$\begin{aligned}\text{ค่าถ่วงน้ำหนัก} &= \bar{X} 1.1 \times \frac{\text{เกณฑ์น้ำหนัก}}{\text{คะแนนเต็มของระดับการประเมิน}} \\ &= \bar{X} 1.1 \times \frac{6}{5}\end{aligned}$$

3. หาผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแต่ละองค์ประกอบ

ตัวอย่าง สมรรถนะหลักข้อที่ 1: ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

$$\bar{x}_1 = (\bar{x}_1 \times \frac{6}{5}) + (\bar{x}_2 \times \frac{6}{5}) + (\bar{x}_3 \times \frac{8}{5})$$

4. หาผลรวมค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักทั้งหมด ซึ่งจะได้

$$\sum_{x=1}^5 fx = \bar{x}_1 + \bar{x}_2 + \bar{x}_3 + \bar{x}_4 + \bar{x}_5$$

4.2.5 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าที่ได้

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมาย ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ช่วงคะแนน	ระดับความสำคัญ
90.00 – 100.00	ยอดเยี่ยม
80.00 – 89.99	ดีมาก
70.00 – 79.99	ดี
60.00 – 69.99	ผ่าน
< 60	ต้องปรับปรุง

อ่านค่าได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 90.00 – 100.00	หมายถึง มีมาตรฐานระดับยอดเยี่ยม
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 80.00 – 89.99	หมายถึง มีมาตรฐานระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 70.00 – 79.99	หมายถึง มีมาตรฐานระดับดี
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก 60.00 – 69.99	หมายถึง มีมาตรฐานระดับผ่าน
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก < 60	หมายถึง มีมาตรฐานระดับต้องปรับปรุง

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ซึ่งได้กำหนดเป็นช่วงคะแนนแต่ละระดับไว้เท่าๆ กัน

ช่วงคะแนน	ระดับความสำคัญ
4.50 – 5.00	ยอดเยี่ยม
4.00 – 4.49	ดีมาก
3.50 – 3.99	ดี
3.00 – 3.49	ผ่าน
< 3.00	ต้องปรับปรุง

อ่านค่าได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง มีมาตรฐานสมรรถนะระดับยอดเยี่ยม
ค่าเฉลี่ย 4.00 – 4.49	หมายถึง มีมาตรฐานสมรรถนะระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 3.99	หมายถึง มีมาตรฐานสมรรถนะระดับดี
ค่าเฉลี่ย 3.00 – 3.49	หมายถึง มีมาตรฐานสมรรถนะระดับผ่าน
ค่าเฉลี่ย < 3.00	หมายถึง มีมาตรฐานสมรรถนะระดับต้องปรับปรุง

ซึ่งการประเมินมาตรฐานสมรรถนะจะต้องได้รับค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ หรือมากกว่า 60 % และได้รับค่าเฉลี่ย เท่ากับหรือมากกว่า 3.00 ถือว่าผ่านเกณฑ์ และนอกจากนี้ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ และหน่วยงานที่เข้ารับการประเมิน

4.3 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 คณะผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งนำไปสู่การจัดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมต่อไป โดยมีผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเป้าหมาย ตามรายชื่อดังนี้

- | | | |
|-----|-------------------------------|-------------------------------------|
| 1) | นางสาวราณิชา อนุสนธิ์ | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 2) | นายวรกันต์ ทักขิณเสถียร | สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 3) | นางวาสิชฐี ระจิตดำรง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 4) | นายกิจจา เกตุทิม | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 5) | นางสาววิภารัตน์ บุตรคง | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 6) | นายโสติวิธ อาจวงศ์ | กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ชลบุรี3 |
| 7) | นางสาวอุบลวรรณ สุจริตกุล | กรมการท่องเที่ยว |
| 8) | นางสาวสุพัฒนา ศักดิ์ปิยะพันธ์ | กรมการท่องเที่ยว |
| 9) | นางวรินทร์ ประทุมพงษ์ | คณะกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน |
| 10) | นางสาว ณิชสุตา อังกินันท์ | คณะกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน |

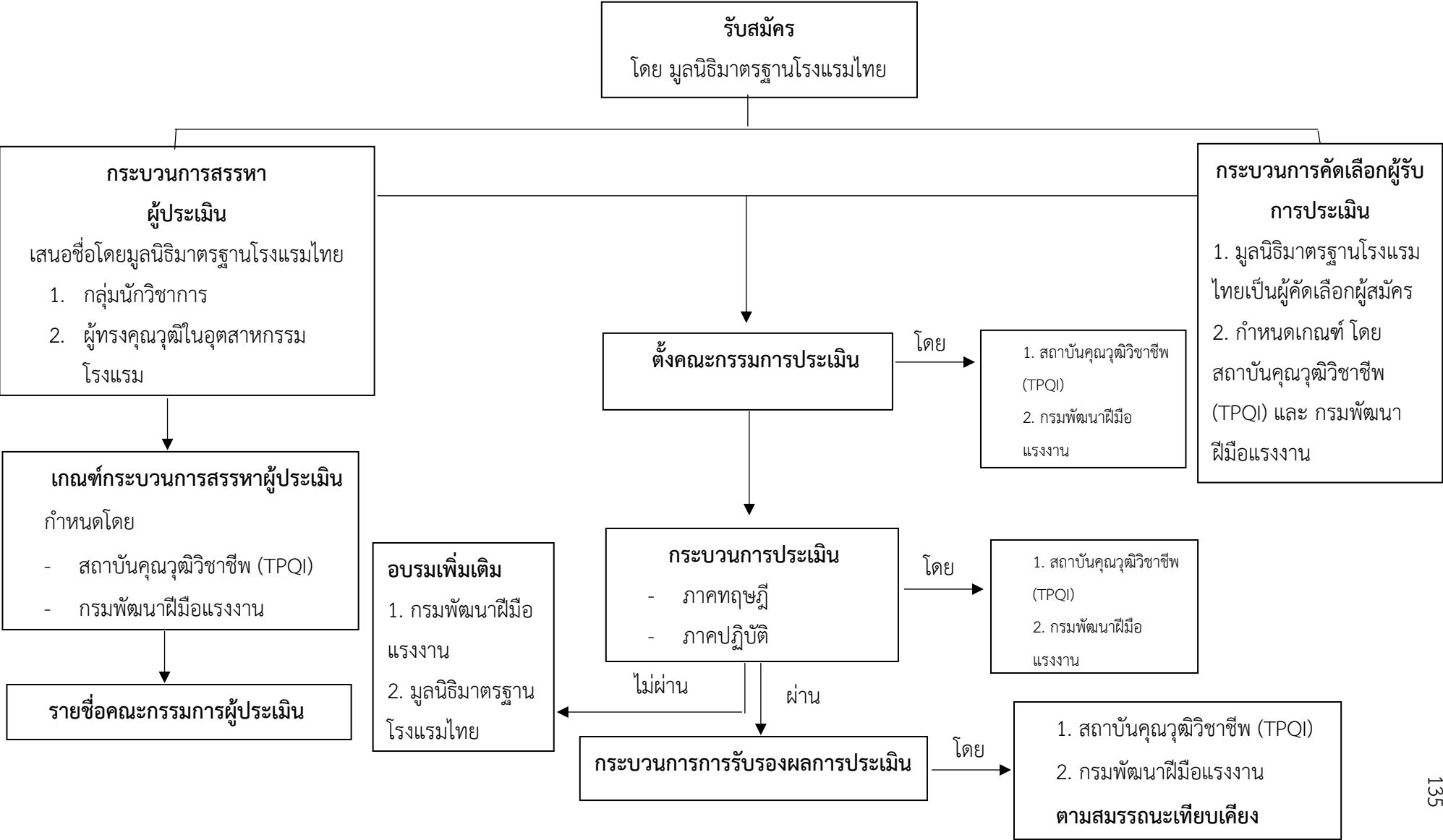
11) นาง ธัญลักษณ์ วงษ์สุทัศน์ คณะกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

ผลศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ผลการศึกษาได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีดังต่อไปนี้

- 1) ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ครั้งที่ 1
- 2) ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ครั้งที่ 2
- 3) ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ครั้งที่ 3
- 4) ผลการศึกษาตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) TPQI, กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว

ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ครั้งที่ 1

ร่างโมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม (ครั้งที่ 1)



ร่างโมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากร ในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

ขั้นตอนที่ 1 การรับสมัคร

ขั้นตอนการรับสมัครบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ต้องการเข้าทดสอบประเมินตามระเบียบมาตรฐานวิชาชีพโดยการเข้ารับการสมัครจะต้องยื่นเอกสารการสมัครที่มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ซึ่งมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยมีหน้าที่ในการรับสมัครทั้งที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรม และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงเวลา สถานที่เปิดรับสมัคร สถานที่ประเมินในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยการรับสมัครจะให้นิยามคำขอต่อมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย พร้อมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

ขั้นตอนที่ 2 กระบวนการสรรหาผู้ประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการสรรหาผู้ประเมินจะต้องได้รับการสรรหาจากทั้งในภาคกลุ่มนักวิชาการ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยจะเป็นเจ้าภาพในการเป็นผู้นำส่งรายชื่อผู้ที่มีคุณวุฒิและความสามารถทั้งภาคนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม (ซึ่งเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม จำนวนมากกว่า 40 คนต่อครั้ง) ให้กับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อทำการอบรมผู้ประเมินตามเกณฑ์ของทั้งสองหน่วยงาน เมื่อผ่านก็ให้ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ขึ้นบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรม โดยผู้ประเมินจะต้องมีรายละเอียดของคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ การเป็นผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล รวมถึงความรู้และทักษะทั้งในด้าน ทัวไป และเฉพาะทางสำหรับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม รายละเอียดการประเมินสมรรถนะของผู้ตรวจประเมิน ตั้งแต่การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ การดำเนินการ และการพัฒนาความรู้ความสามารถ จากนั้นในทุกกรอบที่มีการประเมินทดสอบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้น ทางมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทยจะนำรายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่เสนอจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือให้องค์กรทั้งสองเลือกประกาศผู้ประเมินฯ จากบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่มีไว้ แล้วดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินโดยมีการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้รับการประเมิน จากคุณสมบัติข้างต้น เช่น มีสัญชาติไทย มีประสบการณ์ในการทำงาน ในอุตสาหกรรมอย่างน้อย 1 ปี ฯลฯ รวมไปถึงการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย เอกสารการสมัคร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาเอกสารทางการศึกษา สำเนาทะเบียนบ้าน รูปถ่าย ฯลฯ กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินจะต้องตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐาน และเอกสารต่าง ๆ ของผู้ยื่นคำขอ หากมีรายละเอียดที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขทางมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย จะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ยื่นรับสมัครทราบเพื่อดำเนินตามขั้นตอน ซึ่งในขั้นนี้ จะมีมูลนิธิโรงแรมไทยเป็นหน่วยรับสมัคร ทั้งนี้ การสมัครเพื่อการประเมินนี้ ควรสามารถนำไปใช้ลดหย่อนภาษีธุรกิจของ โรงแรมที่ส่งพนักงานเข้าร่วมการประเมิน (จำเป็นต้องศึกษาความเป็นไปได้ทางกฎหมายภาษีอากร)

ขั้นตอนที่ 4 กระบวนการตั้งคณะกรรมการการผู้ประเมิน

ขั้นตอนการตั้งคณะกรรมการประเมินประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

4.1 การแต่งตั้งคณะผู้ประเมิน

4.1.1 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินเพื่อประเมินการเป็นไปตามเกณฑ์

4.1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินจะดำเนินการอย่างเป็นทางการ โดยประกอบด้วยหัวหน้าผู้ประเมินและผู้ประเมินอีกจำนวนหนึ่งตามความเหมาะสม อาจจะมีผู้เชี่ยวชาญด้วยก็ได้ซึ่งต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

4.1.3 หน้าที่ของคณะกรรมการผู้ประเมิน

คณะกรรมการผู้ประเมิน มีหน้าที่ประเมินความสามารถของผู้เข้าทดสอบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการฯ ได้ทำการกำหนด การตรวจประเมินจะครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของการทดสอบทั้งในส่วนของ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

4.1.4 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินจะพิจารณาคูณสมบัติต่อไปนี้

4.1.4.1 มีคุณสมบัติสอดคล้องตามที่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ระบุในเกณฑ์การเข้าเป็นผู้ประเมินตามระเบียบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

- 4.1.4.2 มีความเข้าใจกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการเพื่อการรับรองหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ดีในมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
- 4.1.4.3 มีความรู้ในวิธีการตรวจประเมิน และเอกสารในการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้อง
- 4.1.4.4 มีความรู้ทางเทคนิคในทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพโรงแรมที่ขอรับการรับรอง
- 4.1.4.5 มีความสามารถในการสื่อความในภาคความรู้ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ
- 4.1.4.6 ปราศจากผลประโยชน์ที่อาจทำให้สมาชิกในคณะปฏิบัติตนอย่างไม่เป็นกลาง ไม่น่าเชื่อถือ โดยคณะกรรมการผู้ประเมินต้องไม่เคยให้คำปรึกษา หรือทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน ในฐานะให้คำปรึกษาหรือที่ปรึกษาให้แก่ผู้ยื่นคำขอทดสอบมาตรฐานวิชาชีพ ภายในระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งอาจมีผลต่อกระบวนการและการตัดสินใจให้การรับรอง
- 4.1.4.7 การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาคุณสมบัติดังต่อไปนี้
ผู้เชี่ยวชาญต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทางวิชาการสาขาที่ต้องการ รวมทั้งมีตำแหน่งทางวิชาชีพที่เหมาะสม
- 4.1.5 ก่อนทำการทดสอบประเมินมาตรฐานวิชาชีพ หากยังไม่ได้มีการลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับและหนังสือแสดงความไม่สนใจมีส่วนได้ส่วนเสียไว้ก่อน ให้คณะผู้ประเมินและผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับและหนังสือแสดงความไม่สนใจมีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4.1.6 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ต้องแจ้งชื่อผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการผู้ประเมินและผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) เพื่อให้ความเห็นชอบกับองค์ประกอบของคณะผู้ประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินเกิดหลังจากการสรรหาผู้ประเมินเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นเมื่อมีการ รับสมัคร หรือ กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินเสร็จสิ้นจึงจำเป็นต้องแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยจากรายชื่อของกลุ่มนักวิชาการ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกระบวนการตั้งคณะกรรมการประเมินในการทดสอบแต่ละครั้ง จะต้องได้รับความร่วมมือจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในการแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินในแต่ละรอบ

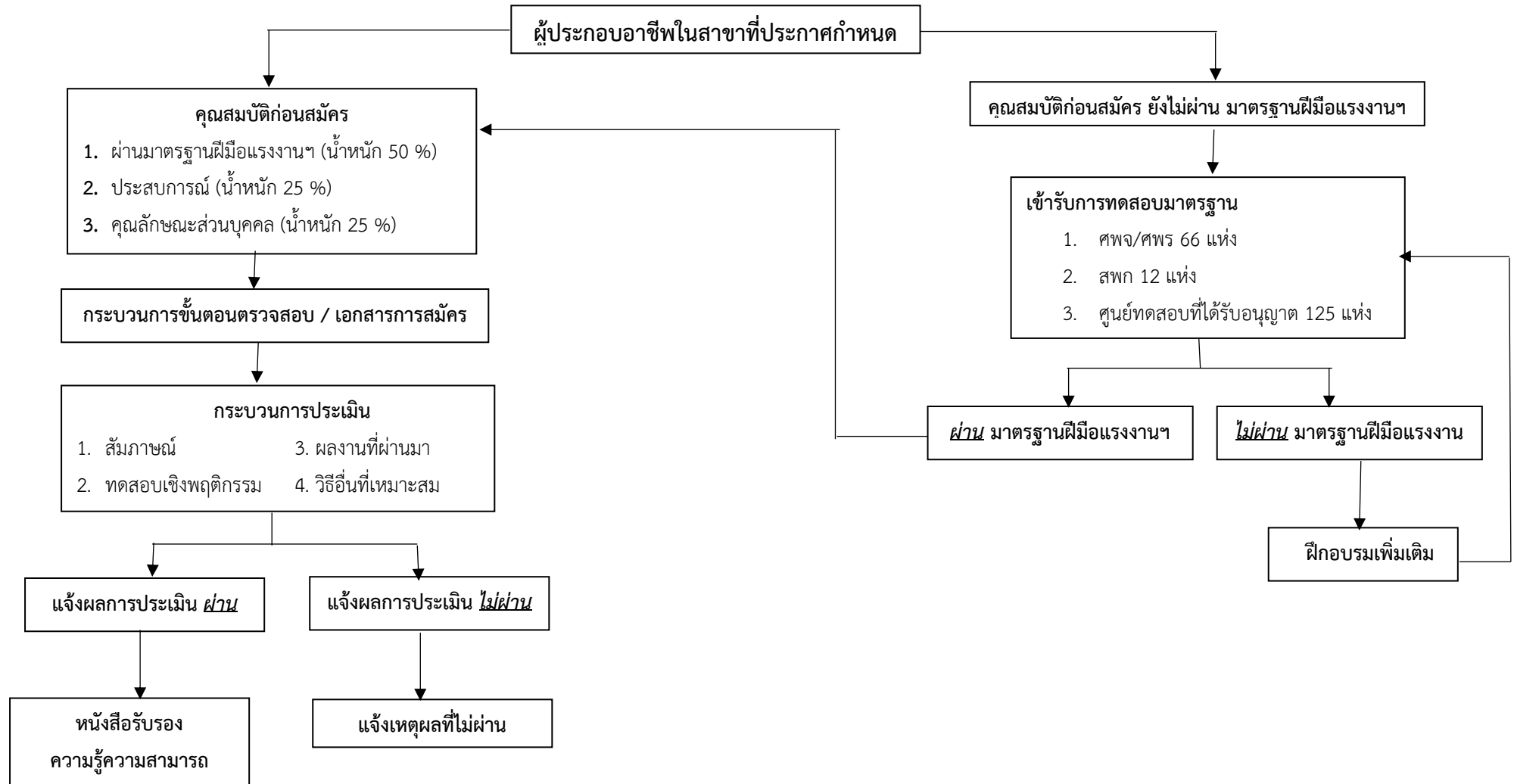
ขั้นตอนที่ 5 กระบวนการประเมิน (การเทียบเคียงสมรรถนะ)

ขั้นตอนกระบวนการประเมินมูลนิธิโรงแรมไทยจะเป็นผู้จัดสนามสอบหลักและเชิญผู้ประเมินตามรายชื่อประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่คัดจากบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรม (ในขั้นตอนที่ 2) โดยขั้นตอนการประเมินให้ใช้เป็นไปตามเกณฑ์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ/หรือของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ/หรือกรอบเทียบเคียงสมรรถนะ (ที่กำลังจะดำเนินการ) โดยความร่วมมือของสองหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดการประเมินแต่ละรอบ ทั้งนี้ขั้นตอนการประเมิน จะแบ่งออกเป็นภาค ทฤษฎี และ ภาคปฏิบัติ โดยในแต่ละสมรรถนะตามการเทียบเคียงสมรรถนะ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ดังตัวอย่างตารางเปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ พนักงานบริการส่วนหน้า ตามตารางที่ 4.26 และ ตารางที่ 4.27) ตามเกณฑ์กำหนดสมรรถนะของ 2 หน่วยงาน คือ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ขั้นตอนการประเมินให้ เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินของหน่วยงานทั้ง 2 โดยมีมูลนิธิโรงแรมไทยเป็นผู้ดำเนินการประเมิน มาตรฐานอาชีพของไทย

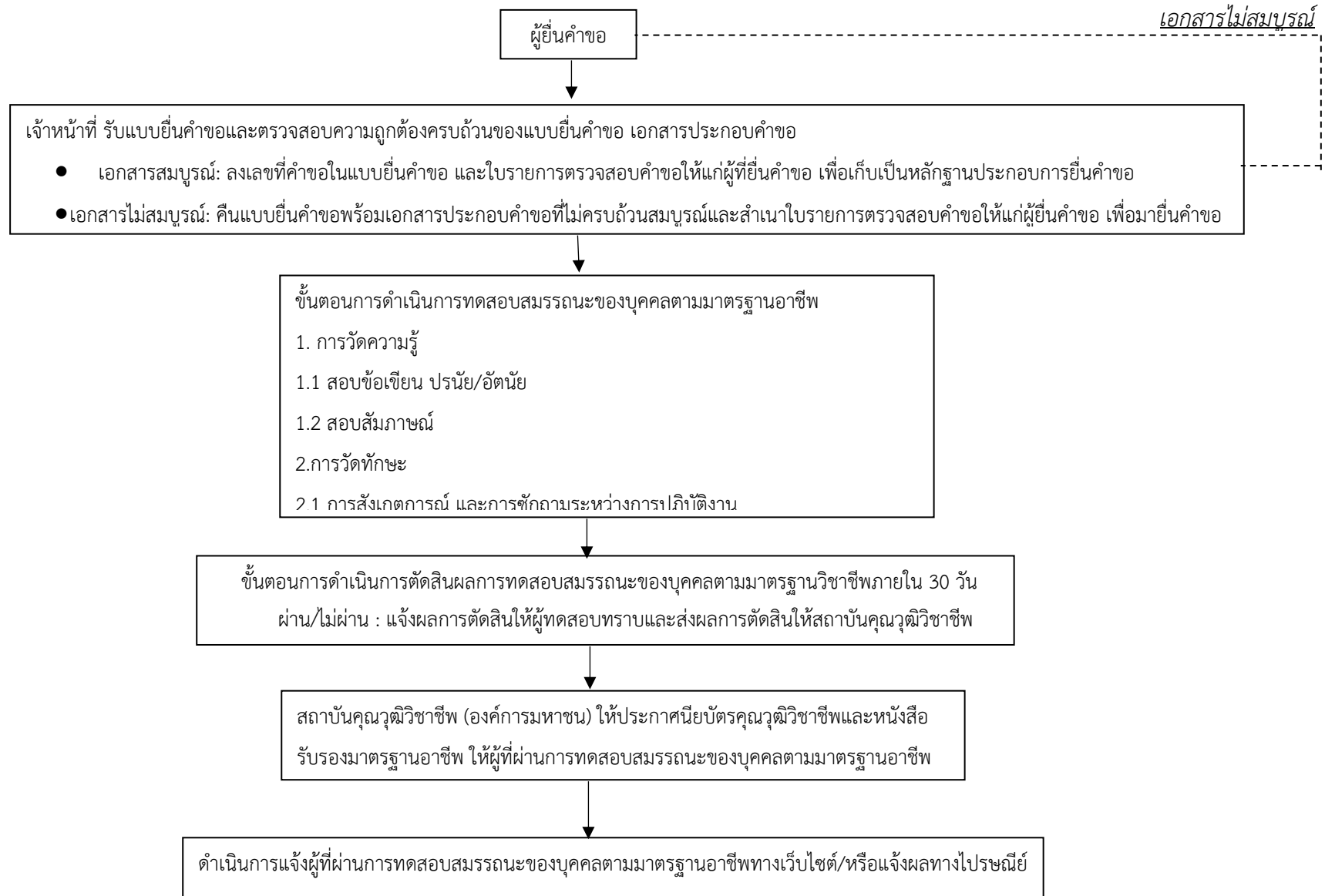
ขั้นตอนที่ 6 กระบวนการรับรองผลการประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการรับรองผลการประเมิน หลังจากที่ได้รับผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ บุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเรียบร้อยแล้ว สำหรับผู้ที่ทดสอบผ่านกระบวนการประเมิน จะได้รับการรับรองผลจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามมาตรฐานที่ ประเมินผ่าน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระบวนการยื่นขอการประเมินความรู้ความสามารถ

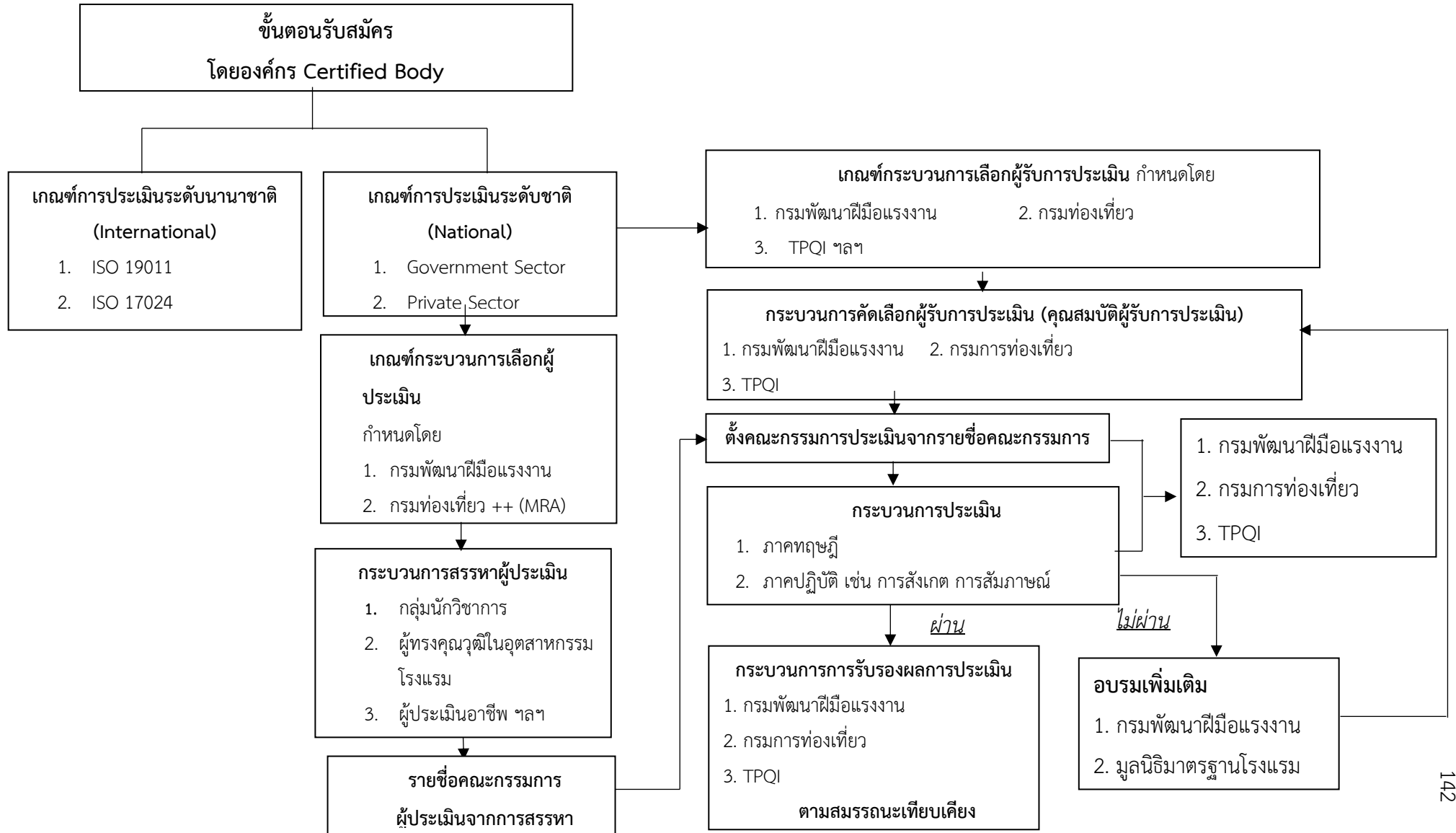


กระบวนการทดสอบสมรรถนะของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน)



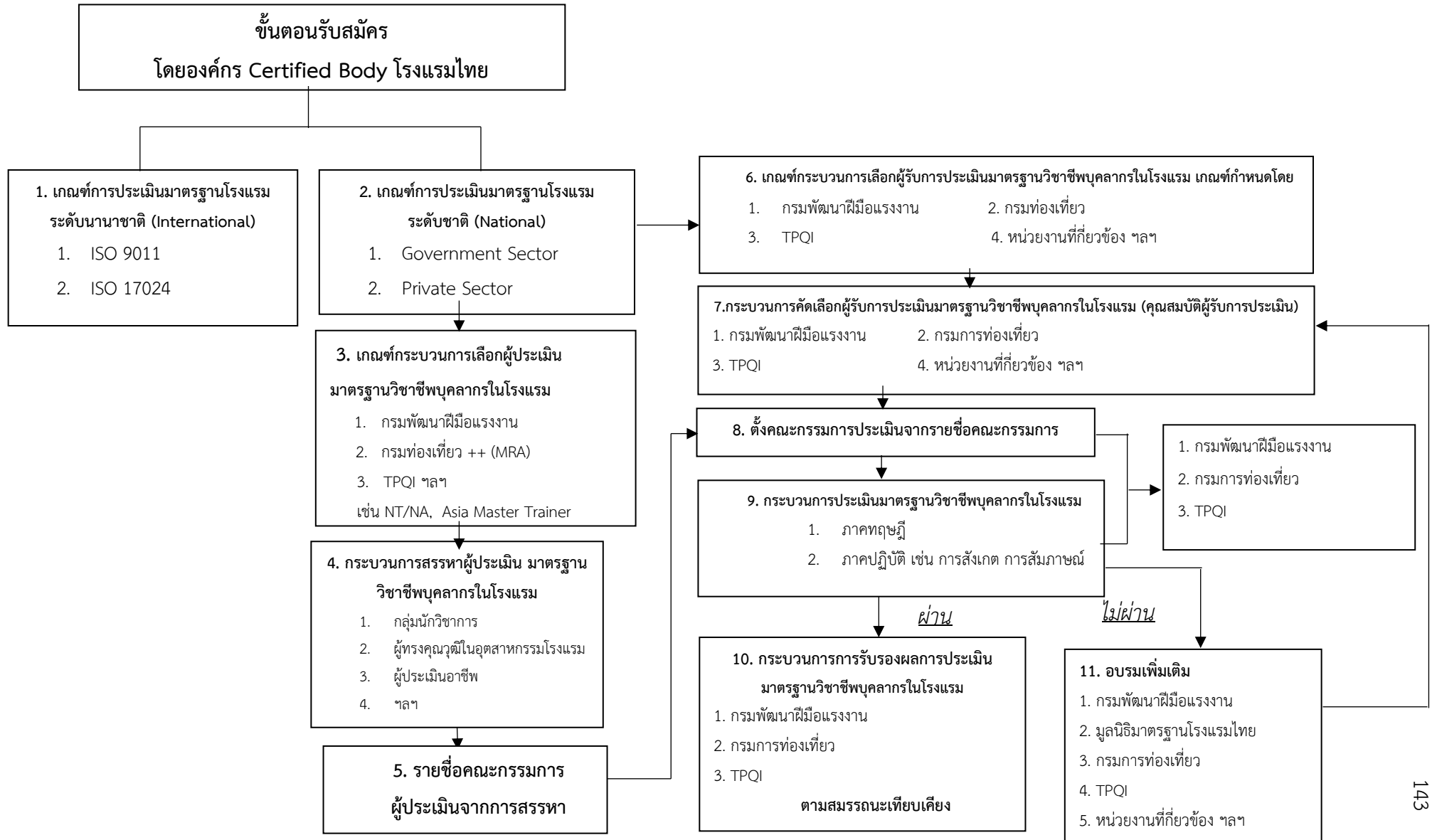
ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ครั้งที่ 2

ร่างโมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม (ครั้งที่ 2)



ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ครั้งที่ 3

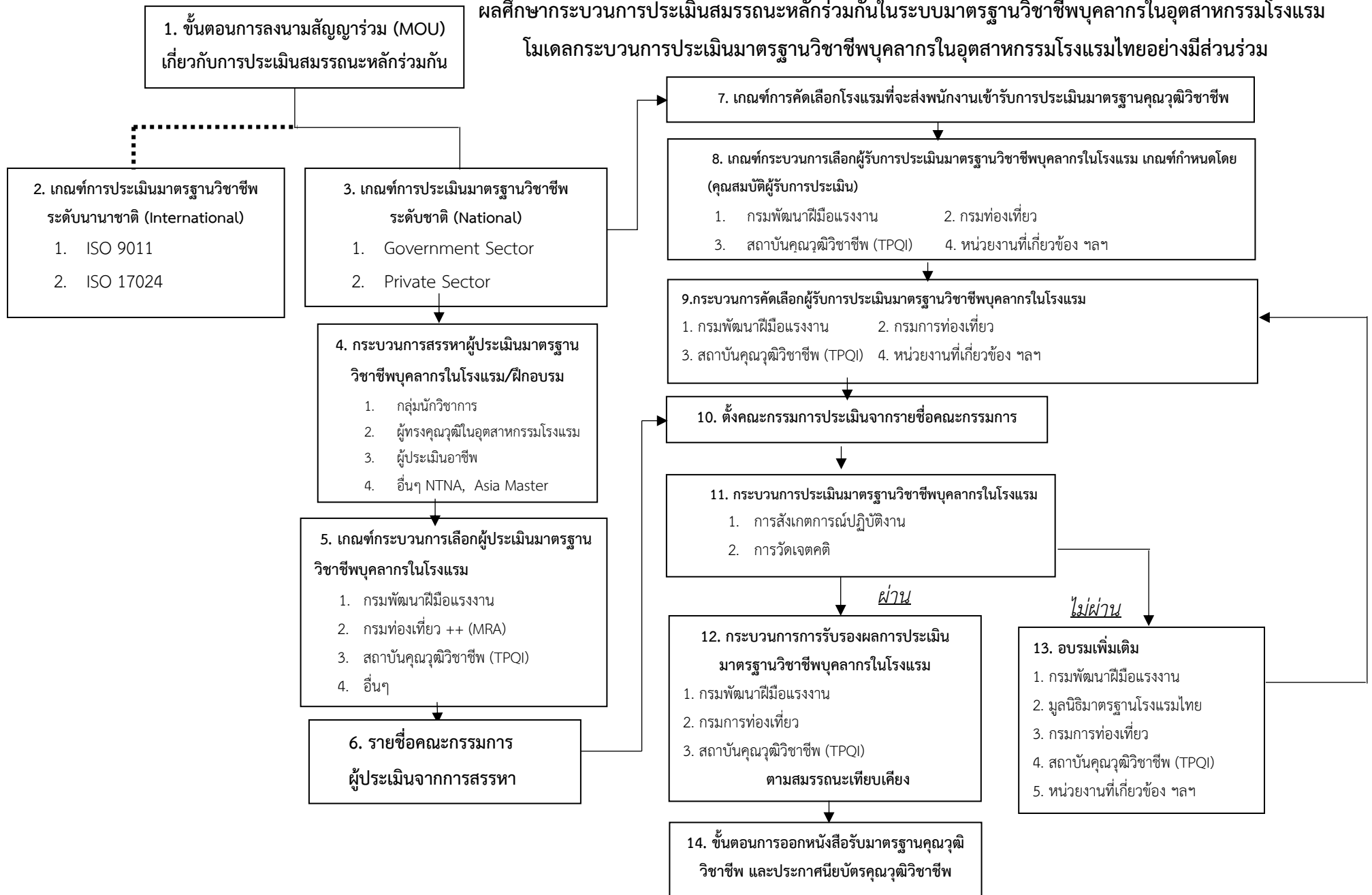
โมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม (ครั้งที่ 3)



**ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรใน
อุตสาหกรรมโรงแรมโมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม
ไทยอย่างมีส่วนร่วม**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 ครั้งผ่านการศึกษาจากการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันจากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ จึงเป็นที่มาของรูปแบบวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม สรุปผลศึกษาจากการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง 3 ครั้ง จึงเป็นที่มาของการพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม ตามรูปแบบดังต่อไปนี้

ผลศึกษากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม
โมเดลกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม



กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม

1. ขั้นตอนที่ 1 การลงนามสัญญาร่วม (MOU) เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน โดยสมาคมโรงแรมไทยเป็นเจ้าภาพ

ขั้นลำดับแรกของกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วมนั้น จำเป็นต้องมีการลงนามสัญญาร่วม (MOU) เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน ระหว่าง หน่วยงานภาครัฐ (กรมการท่องเที่ยว) ภาคเอกชน หน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไร สมาคม หรือ ผู้รับรองผล ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้จะต้องเป็นผู้มีส่วนร่วมในการลงนามสัญญาร่วมการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยในการลงสัญญาร่วมนั้นจำเป็นต้องมีเจ้าภาพ หรือผู้มีส่วนร่วมกับการประเมินเป็นหลัก ทั้งนี้จากการศึกษาสมาคมโรงแรมไทยถือว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับพนักงาน และมีเครือข่ายการทำงานร่วมกับโรงแรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ ดังนั้นจึงเล็งเห็นความสำคัญว่ากลไกที่จะขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรนั้น จึงมีการกำหนดให้สมาคมโรงแรมไทยเป็นเจ้าภาพในการดำเนินการตามกระบวนการประเมินดังกล่าว โดยบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่ต้องทำหน้าที่ร่วมกัน มีบทบาทดังต่อไปนี้

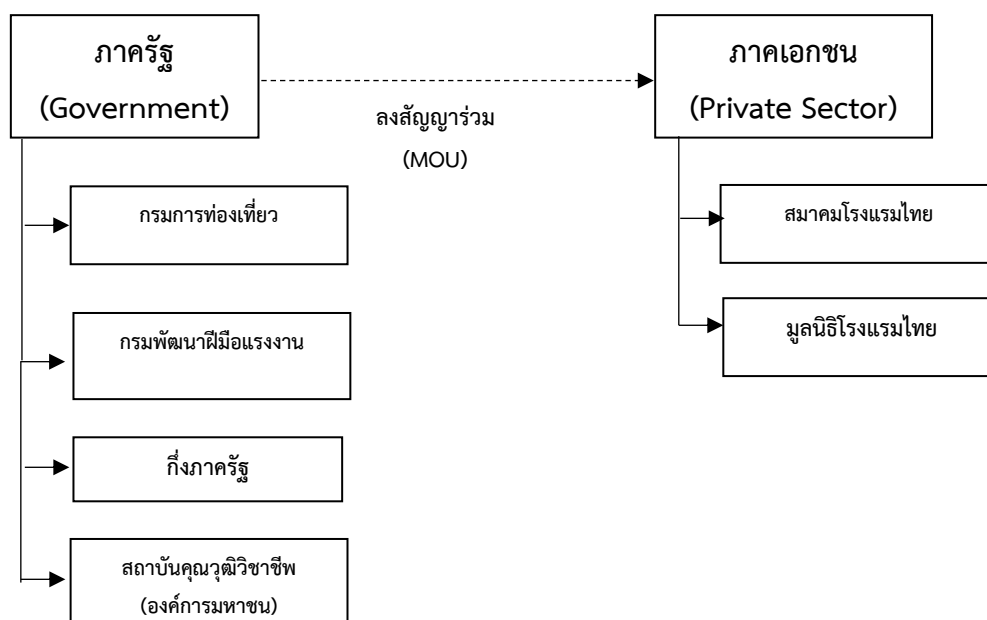
กรมการท่องเที่ยว มีบทบาทหน้าที่ในการประสานความร่วมมือ ให้การสนับสนุนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ สมาคมโรงแรม มูลนิธิโรงแรม รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงอำนาจหน้าที่ในการรับรองเอกสารมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม นอกจากนี้ บทบาทหน้าที่ของ กรมการท่องเที่ยวจะเป็นหน่วยงานในการปรับ มาตรฐาน MRA ให้สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และคุณวุฒิวิชาชีพ ในบริบทการพัฒนาในประเทศไทยให้สามารถเทียบเคียง หรือ สามารถเทียบโอนคุณวุฒิวิชาชีพได้ต่อไปในอนาคต

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดและปรับมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สามารถทำการเทียบเคียงกับมาตรฐานของ MRA และให้คำนิยาม การปฏิบัติงานต่างๆ สามารถบูรณาการร่วมกันและสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะต้องมีหน้าที่ในการรับรองผลการทดสอบมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมสำหรับผู้ผ่านการประเมินจากกระบวนการประเมินดังกล่าว

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มีบทบาทหน้าที่ในการปรับคำนิยาม มาตรฐานในหน่วยงานให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐาน MRA และมาตรฐานกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ความหมาย นิยาม และกระบวนการปฏิบัติงานได้มีความสอดคล้องกันมากยิ่งขึ้น และสามารถเทียบเคียงมาตรฐาน รวมไปถึงการรับรองผลการทดสอบมาตรฐานจากการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม

สมาคมโรงแรม และมูลนิธิโรงแรม มีบทบาทหน้าที่ในการรับสมัครบุคลากรที่จะเข้าสู่กระบวนการในการประเมิน ตั้งแต่การรับสมัคร การเก็บเอกสารการรับสมัคร ตรวจสอบเอกสารรวมไปถึงกระบวนการทดสอบ และการรับรองผลการทดสอบมาตรฐานบุคลากรวิชาชีพโรงแรม

และเพื่อเป็นการบูรณาการการทำงานจากทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องมีการเข้าร่วมประชุมหารือเกี่ยวกับ คำนิยาม มาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการทดสอบ มาตรฐานในการทดสอบ และกระบวนการอื่นๆ ให้มีความเข้าใจที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการหารือประชุมทุกครั้งที่มีการจัดการประชุมเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยในลำดับต่อไป



2. ขั้นตอนที่ 2 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับนานาชาติ (International)

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับนานาชาติ (International) จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการรับรองการประเมินจากหน่วยงานนี้มีการรับรองมาตรฐาน ISO 9011 (มาตรฐานการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ) และมาตรฐาน ISO17024 (มาตรฐานข้อกำหนดทั่วไปสำหรับหน่วยรับรองบุคลากร) ซึ่งการรับรองมาตรฐานของสองมาตรฐานนี้สามารถรับรองการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับนานาชาติ (International) ได้ในอนาคต ซึ่งจะเห็นได้ว่า หากต้องการผู้ประเมิน และผู้รับการประเมินในระดับนานาชาติจำเป็นต้องจะมีการรับรองมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งในอนาคตจะเกิดอาชีพ ผู้ประเมินมาตรฐานอิสระ และ บริษัทรับประเมิน ต่อไปในอนาคต

3. ขั้นตอนที่ 3 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับชาติ (National)

เกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับชาติ (National) กำหนดเกณฑ์การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกลุ่มของภาครัฐ และ/หรือ ภาคเอกชนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าว เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการคัดเลือกผู้ประเมินให้ได้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดในระดับชาติไว้ ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานดังกล่าวนี้จะสามารถทำให้ได้ผู้ประเมินตรงตามกลุ่มเป้าหมายตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสายงานมาตรฐานวิชาชีพนั้น ๆ

4. ขั้นตอนที่ 4 กระบวนการสรรหาผู้ประเมิน/ฝึกอบรมผู้ประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการสรรหาผู้ประเมินจะต้องได้รับการสรรหาจากทั้งในภาคกลุ่มนักวิชาการ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม ผู้ประเมินอาชีพ และ จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรทางด้านการโรงแรม โดยหน่วยงานองค์กรรับรองจะเป็นเจ้าภาพในการเป็นผู้นำส่งรายชื่อผู้ที่มีคุณวุฒิและความสามารถทั้งภาคนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม รวมถึง ผู้ประเมินอาชีพ และ จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินบุคลากรทางด้านการโรงแรม (ซึ่งเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรม จำนวนมากกว่า 40 คนต่อครั้ง) ให้กับ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อทำการอบรมผู้ประเมินตามเกณฑ์ของทั้งสองหน่วยงาน เมื่อผ่านก็สามารถให้ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ขึ้นบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรทางด้านการโรงแรม โดยผู้ประเมินจะต้องมีรายละเอียดของคุณสมบัติในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับ การเป็นผู้ตรวจประเมินและหัวหน้าทีมผู้ตรวจประเมิน ทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล รวมถึงความรู้และทักษะทั้งในด้านทั่วไป และเฉพาะทางสำหรับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม จะต้องมีการกำหนดตั้งแต่หลักเกณฑ์และวิธีการ การดำเนินการ และการพัฒนาความรู้ความสามารถตามที่กำหนด จากนั้นในทุกกรอบที่มีการประเมิน และมีการฝึกอบรมผู้ประเมิน รวมไปถึงการทดสอบมาตรฐานวิชาชีพผู้ประเมินในอุตสาหกรรมโรงแรมในทุกปี

5. ขั้นตอนที่ 5 เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม ประกอบไปด้วย คุณสมบัติเฉพาะ และ คุณสมบัติทั่วไป มีประสบการณ์หรือการทำงานภายในอุตสาหกรรมโรงแรมหรือเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่ประเมิน ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรผู้ประเมิน มีความรู้

ความเข้าใจในอุตสาหกรรมโรงแรม และสมรรถนะที่เกี่ยวกับการประเมิน มีความเชื่อมั่น และ มีความเข้าใจกระบวนการทำงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติเฉพาะ และสำหรับในคุณสมบัติทั่วไปสำหรับผู้ประเมิน ประกอบด้วย มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีทัศนคติที่กว้างไกล มีความหนักแน่นสุขุมรอบคอบ มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ มีความเป็นกลาง มีความสนใจที่จะทำประโยชน์ให้แก่อุตสาหกรรมโรงแรมอย่างแท้จริง

6. ขั้นตอนที่ 6 รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหา

รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหาทางหน่วยงานองค์กรรับรองจะนำรายชื่อผู้ผ่านเกณฑ์การประเมินที่เสนอจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือให้องค์กรทั้งสามเลือกประกาศผู้ประเมินฯ จากบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมที่มีไว้ แล้วดำเนินการในขั้นตอนต่อไป เพื่อแต่งตั้งในการประเมินในแต่ละครั้ง และในแต่ละพื้นที่ภูมิภาค

7. ขั้นตอนที่ 7 เกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

กระบวนการคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพนั้น จะต้องเป็นโรงแรมที่มีการจดทะเบียนสถานประกอบการโรงแรมอย่างถูกต้อง นอกจากนี้เกณฑ์ในการคัดเลือกพนักงานที่จะเข้าไปสู่ระบบการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพนั้นขึ้นอยู่กับดุลพินิจของแต่ละสถานประกอบการโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมิน ซึ่งกระบวนการคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพจะสามารถคัดกรองโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ได้ทำการจดทะเบียนไว้ นอกจากนี้การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมินนั้นจะต้องมีความพร้อมในประเมิน โดยการประเมินนั้นจะใช้รูปแบบวิธีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน ซึ่งจะใช้สมรรถนะหลักที่ได้กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ และดัชนีชี้วัดในการประเมิน ดังนั้นโรงแรมที่จะผ่านการคัดเลือกเพื่อส่งพนักงานเข้าสู่การประเมินนั้นจะต้องมีความพร้อมของสถานที่ การอำนวยความสะดวกในการประเมินสำหรับผู้ประเมิน และเพื่อให้กระบวนการประเมินลุล่วงไปด้วยดี และสำหรับขั้นตอนโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ มีขั้นตอนการเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้

1. โรงแรมจะต้องเป็นโรงแรมที่ถูกต้องตามกฎหมาย และได้รับการจดทะเบียนผู้ประกอบการเรียบร้อยแล้ว

2. โรงแรมสามารถทำการส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมินตามที่โรงแรมต้องการ ซึ่งในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพจะใช้รูปแบบการประเมินแบบการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานซึ่งจะใช้สถานที่ในการประเมินภายในโรงแรมที่ทำการขอเข้าสู่การประเมิน
3. โรงแรมสามารถส่งรายชื่อพนักงานในส่วนแผนกที่สำคัญ และอายุงานของพนักงานตามดุลยพินิจที่เหมาะสมที่โรงแรมเป็นผู้ตัดสินใจในการเข้าสู่การประเมินมาตรฐานวิชาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อผลประโยชน์สำหรับโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้าสู่การประเมิน
4. โรงแรมจะต้องมีความพร้อมของสถานที่ในการให้ผู้ประเมินเข้าไปประเมินได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนสำหรับพนักงานที่จะเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ มีขั้นตอนการเตรียมความพร้อมดังต่อไปนี้

1. เป็นพนักงานของโรงแรมที่ขอเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม
2. เป็นผู้ที่มีอายุการทำงานที่เหมาะสม ตามที่โรงแรมกำหนดและส่งเข้าสู่กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม
3. เป็นผู้สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่าที่กระทรวงศึกษาธิการรับรอง หรือ มีประสบการณ์การทำงานตามความเหมาะสม
4. เป็นผู้มีร่างกายและสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือโรคอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพ
5. เอกสารการสมัคร เป็นไปตามกระบวนการเกณฑ์กระบวนการเลือกผู้รับการประเมิน และกระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

8. ขั้นตอนที่ 8 เกณฑ์การคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ขั้นตอนการคัดเลือกผู้รับการประเมินโดยมีการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ เกี่ยวกับการคัดเลือกผู้รับการประเมิน จากคุณสมบัติข้างต้น เช่น มีสัญชาติไทย มีประสบการณ์ในการทำงานในอุตสาหกรรมขึ้นอยู่กับดุลพินิจของโรงแรมที่จะทำการส่งพนักงานเข้าสู่กระบวนการประเมิน ฯลฯ รวมไปถึงการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย เอกสารการสมัคร สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาเอกสารทางการศึกษา สำเนาทะเบียนบ้าน รูปถ่าย ฯลฯ

9. ขั้นตอนที่ 9 กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ในขั้นตอนและลำดับถัดไปหลังจากการลงสัญญาาร่วม เป็นขั้นตอนการรับสมัครบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่ต้องการเข้าทดสอบประเมินตามระเบียบมาตรฐานวิชาชีพโดยการเข้ารับการสมัครจะต้องยื่นเอกสารการสมัครที่สมาคมโรงแรมไทย ซึ่งสมาคมโรงแรมไทยนั้นมีหน้าที่ในการรับสมัครบุคลากรที่จะเข้าสู่อการประเมินทั้งที่เป็นสมาชิก และไม่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรม และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่วงเวลา สถานที่เปิดรับสมัคร สถานที่ประเมินในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยการรับสมัครจะให้อื่นคำขอต่อสมาคมโรงแรมไทย พร้อมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินจะต้องตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐาน และเอกสารต่าง ๆ ของผู้ยื่นคำขอ หากมีรายละเอียดที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขทางองค์กรรับรอง จะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ยื่นรับสมัครทราบเพื่อดำเนินตามขั้นตอน ซึ่งในขั้นนี้จะมีองค์กรรับรองเป็นหน่วยรับสมัคร ทั้งนี้ การสมัครเพื่อการประเมินนี้ ควรสามารถนำไปใช้ลดย่อนภาษีธุรกิจของโรงแรมที่ส่งพนักงานเข้าร่วมการประเมิน (จำเป็นต้องศึกษาความเป็นไปได้ทางกฎหมายภาษีอากร)

10. ขั้นตอนที่ 10 การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินจากรายชื่อคณะกรรมการ

ขั้นตอนการตั้งคณะกรรมการประเมินประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

10.1 การแต่งตั้งคณะผู้ประเมิน

10.1.1 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินเพื่อประเมินการเป็นไปตามเกณฑ์

10.1.2 คณะกรรมการผู้ประเมินจะประกอบด้วยหัวหน้าผู้ประเมินและผู้ประเมินอีกจำนวนหนึ่งตามความเหมาะสม อาจจะมีผู้เชี่ยวชาญด้วยก็ได้ซึ่งต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน

10.1.3 หน้าที่ของคณะกรรมการผู้ประเมิน

คณะกรรมการผู้ประเมิน มีหน้าที่ประเมินความสามารถของผู้เข้าทดสอบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมตามหลักเกณฑ์ที่ คณะกรรมการฯ ได้ทำการกำหนด การตรวจประเมินจะครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของการทดสอบทั้งในส่วนของ ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

10.1.4 การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมินจะพิจารณาคุณสมบัติต่อไปนี้

10.1.4.1 มีคุณสมบัติสอดคล้องตามที่ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยวและ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ระบุในเกณฑ์การเข้าเป็นผู้

ประเมินตามระเบียบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม
โรงแรม

- 10.1.4.2 มีความเข้าใจกับหลักเกณฑ์และขั้นตอนการดำเนินการเพื่อการ
รับรองหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่ดีในมาตรฐานวิชาชีพใน
อุตสาหกรรมโรงแรมไทย
- 10.1.4.3 มีความรู้ในวิธีการตรวจประเมิน และเอกสารในการตรวจประเมินที่
เกี่ยวข้อง
- 10.1.4.4 มีความรู้ทางเทคนิคภาคปฏิบัติเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพโรงแรมที่
ขอรับการรับรอง
- 10.1.4.5 มีความสามารถในการสื่อสารความรู้ภาคปฏิบัติ
- 10.1.4.6 ปราศจากผลประโยชน์ที่อาจทำให้สมาชิกในคณะปฏิบัติตนอย่างไม่
เป็นกลาง ไม่น่าเชื่อถือ โดยคณะกรรมการผู้ประเมินต้องไม่เคยให้
คำปรึกษา หรือทำหน้าที่เป็นผู้ประเมิน ในฐานะให้คำปรึกษาหรือที่
ปรึกษาให้แก่ผู้ยื่นคำขอทดสอบมาตรฐานวิชาชีพ ภายในระยะเวลา
2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งอาจมีผลต่อกระบวนการและการตัดสินใจให้การ
รับรอง
- 10.1.4.7 การแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญจะพิจารณาคุณสมบัติดังต่อไปนี้
ผู้เชี่ยวชาญต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์
ทางวิชาการสาขาที่ต้องการ รวมทั้งมีตำแหน่งทางวิชาชีพที่เหมาะสม

10.1.5 ก่อนทำการทดสอบประเมินมาตรฐานวิชาชีพ หากยังไม่ได้มีการลงนามใน
สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับและหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ก่อน
ให้คณะผู้ประเมินและผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) ลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษา
ความลับและหนังสือแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย

10.1.6 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือ
แรงงาน ต้องแจ้งชื่อผู้ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการผู้ประเมินและ
ผู้เชี่ยวชาญ (ถ้ามี) เพื่อให้ความเห็นชอบกับองค์ประกอบของคณะผู้ประเมิน

ขั้นตอนกระบวนการตั้งคณะกรรมการการประเมินเกิดหลังจากการสรรหาผู้ประเมิน
เรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นเมื่อมีการ รับสมัคร หรือ กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินเสร็จสิ้นจึง
จำเป็นที่จะต้องแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม
ไทยจาก รายชื่อของกลุ่มนักวิชาการ และ ผู้ทรงคุณวุฒิในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยกระบวนการตั้ง
คณะกรรมการการประเมินในการทดสอบแต่ละครั้ง จะต้องได้รับความร่วมมือจาก สถาบันคุณวุฒิ

วิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในการแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมินในแต่ละรอบ

11. ขั้นตอนที่ 11 การประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

ขั้นตอนกระบวนการประเมินองค์กรรับรองจะเป็นผู้จัดสนามสอบหลักและเชิญผู้ประเมินตามรายชื่อประกาศของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยวและ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่คัดจากบัญชีผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรม (ในขั้นตอนที่ 2) โดยขั้นตอนการประเมินให้เป็นไปตามเกณฑ์ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) และ/หรือกรมการท่องเที่ยว และ/หรือของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ/หรือรอบเทียบเคียงสมรรถนะ (ที่กำลังจะดำเนินการ) โดยความร่วมมือของสองหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดการประเมินแต่ละครั้ง ทั้งนี้ขั้นตอนการประเมิน จะใช้รูปแบบการประเมินผ่านการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานโดยในแต่ละสมรรถนะตามการเทียบเคียงสมรรถนะ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (ดังตัวอย่างตารางเปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และ พนักงานบริการส่วนหน้า) ตามเกณฑ์กำหนดสมรรถนะของ 2 หน่วยงาน คือ 1) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) 2) กรมการท่องเที่ยว และกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งนี้ขั้นตอนการประเมินให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินของหน่วยงานทั้ง 2 โดยมีสมาคมโรงแรมไทยเป็นผู้ดำเนินการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพโรงแรมไทย ทั้งนี้ในส่วนของการบริหารงบประมาณในกระบวนการประเมินนั้น ใน 3 ปีแรก จะต้องให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการประเมินร้อยละ 90 และในส่วนร้อยละ 10 ผู้ประกอบการเป็นผู้สนับสนุนในการประเมินของบุคลากรของตนเอง หลังจาก 3 ปีที่รัฐให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการประเมินนั้น จึงจะทำการเปลี่ยนการบริหารงบประมาณเป็นในส่วนของรัฐร้อยละ 50 และผู้ประกอบการร้อยละ 50 ซึ่งจากการสนับสนุนค่าใช้จ่ายร้อยละ 50 นี้ทางผู้ประกอบการสามารถลดหย่อนภาษีได้ในปีถัดมา หลังจากที่มีพนักงานเข้าสู่การประเมิน และจากนั้น เมื่อครบกำหนด 5 ปีให้มีการกำหนดเกณฑ์การบริหารงบค่าใช้จ่ายเป็นรัฐ ร้อยละ 30 ผู้ประกอบการร้อยละ 30 และพนักงานหรือบุคลากรที่จะเข้าสู่การประเมินร้อยละ 40 ซึ่งจากการประเมินในการรับรองมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมนั้นให้มีประกาศเกี่ยวกับผู้ที่มีผลการรับรองมาตรฐานบุคลากรในโรงแรมหรือใบรับรองมาตรฐานให้มีผลต่อเงินเดือนของพนักงานดังกล่าว

12. ขั้นตอนที่ 12 การรับรองผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม

การรับรองผลการประเมิน หลังจากที่ได้รับผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเรียบร้อยแล้ว สำหรับผู้ที่ทดสอบผ่านกระบวนการประเมิน จะได้รับการรับรองผลจาก สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว และ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตาม

มาตรฐานที่ประเมินผ่าน และทำหนังสือแจ้งจำนวน และรายชื่อผู้ผ่านการประเมินมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อเวียนไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับรองในลำดับถัดไป

13. ขั้นตอนที่ 13 การอบรมเพิ่มเติม

กรณีขั้นตอนกระบวนการรับรองผลการประเมิน สำหรับผู้ไม่ผ่านการทดสอบหลังจากที่ผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเรียบร้อยแล้ว ผู้เข้ารับการทดสอบ จะต้องเข้าอบรมเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับสาขาวิชานั้น ๆ ตามที่กำหนด ซึ่งในการอบรมเพิ่มเติม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (TPQI) กรมการท่องเที่ยว กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และมูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย จะมีกำหนดการเกี่ยวกับการอบรมเพิ่มเติมในแต่ละภูมิภาค และมีการกำหนดสถานที่อบรมเพิ่มเติมผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จากนั้นหลังจากการอบรมเพิ่มเติมเสร็จสิ้นผู้เข้ารับการประเมินที่ทำการอบรมเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าสู่กระบวนการการสมัครเพิ่มเข้าสู่กระบวนการทดสอบมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมนั้นได้ในลำดับถัดไป

14. ขั้นตอนที่ 14 การออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ

ขั้นตอนในการออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพจะทำการพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานอาชีพที่ผู้เข้ารับการประเมินได้ผ่านการประเมิน และผู้เข้ารับการประเมินมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพตามที่กำหนด ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองจะดำเนินการออกหนังสือรับรองและประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพนั้น ๆ ซึ่ง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองได้แก่ สมาคมโรงแรมไทย กรมพัฒนาฝีมือ กรมการท่องเที่ยว และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และข้อมูลขั้นตอนในการออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับจำนวน และรายชื่อของผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพที่ผ่านการประเมิน

4.4 ผลการศึกษาตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (TPQI), กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (TPQI), กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม							
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) (TPQI)				กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)	หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence		หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
ทำงานร่วมกับ ผู้ร่วมงานและลูกค้า อย่างมี ประสิทธิภาพ	สื่อสารทางโทรศัพท์ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	รับรายการอาหารตาม สั่งและให้บริการที่โต๊ะ อาหาร	เป็นสมรรถนะที่ บุคลากรในวิชาชีพ การโรงแรมทุกคน จำเป็นต้องมี ไม่ว่า	การทำงานเป็น ทีม	การสื่อสารทางโทรศัพท์ อย่างมีประสิทธิภาพ	การสั่งซื้อและบริการ	
ทำงานในสภาพ สังคมที่หลากหลาย ได้	ปฏิบัติงานธุรการ ทั่วไปได้	ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าใน เรื่องการบริหารด้าน อาหารและเครื่องดื่ม	จะปฏิบัติงานอยู่ ในแผนกหรือ ตำแหน่งงานใด ถือเป็นคุณ ลักษณะร่วม พื้นฐานที่จะช่วย	วัฒนธรรมใน การทำงาน	งานธุรการทั่วไป	การจัดเตรียมและ ให้บริการเครื่องดื่มที่ ไม่มีแอลกอฮอล์	

ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (TPQI), กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม							
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) (TPQI)				กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)	หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence		หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
ดำเนินการตาม สุขอนามัยในที่ ทำงานและระบียบ ความปลอดภัย	สื่อสารภาษาอังกฤษ ได้ในปฏิบัติการ พื้นฐาน	ดำเนินธุรกรรมด้าน การเงินสำหรับการ สั่งซื้อสินค้าและบริการ	ส่งเสริมให้บุคลากรของ โรงแรมสามารถปฏิบัติ หน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สุขอนามัยและ ความ ปลอดภัยในที่ ทำงาน	การส่งเสริมสินค้า และบริการ	การทำความสะอาด บาร์และพื้นที่บริการ อาหาร	
ปฏิบัติตามระเบียบ ปฏิบัติด้าน สุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน	ส่งเสริมการบริการ และการต้อนรับ	จัดเตรียมและให้บริการ เครื่องดื่มที่ไม่ใช่ แอลกอฮอล์	ภาพ ทั้งในด้านของทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่จำ เป็นต่อภารกิจงาน รวมถึง	ความรู้ด้าน อุตสาหกรรม โรงแรม	การจัดซื้อรับและ จัดเก็บสินค้า	การให้บริการด้าน อาหารในห้องพัก	
รักษา และคง ความรู้อุตสาหกรรม โรงแรม	รับสินค้า จัดเก็บ สินค้าอย่าง ปลอดภัย	ทำความสะอาดบาร์และ พื้นที่บริการอาหาร	สอดคล้องกับเป้าหมาย ตามนโยบายของโรงแรม		การดำเนินธุรกรรม ในงานบริการ		

ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) (TPQI), กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, กรมการท่องเที่ยว สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม							
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) (TPQI)				กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)	หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence		หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
	รับคำร้องเรียนและแก้ไข ปัญหาการร้องเรียน ของลูกค้า	ให้บริการด้านอาหารใน ห้องพัก			การประสานงาน ระหว่างห้องครัว และพื้นที่บริการ		
	ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจ สำหรับรายการบริการ				การบริการอาหาร และเครื่องดื่ม		
	ดำเนินการประสานงาน ระหว่างห้องครัวและ พื้นที่บริการ				การจัดการคำติชม ของลูกค้า		
	จัดเตรียมอาหารและ เครื่องดื่มให้บริการ				การสื่อสาร ภาษาอังกฤษใน ระดับปฏิบัติการ		

ตารางที่ 4.26 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ต่อ)

สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม			
กรมการท่องเที่ยว			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	ปฏิบัติงานธุรการ		
ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		
ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ		
รักษาและคงความรูุ้ตสาหกรรมโรงแรม	รับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย		
	รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า		
	ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ		
	ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ		
	จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ		
	มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม		

ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า

ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า

สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า							
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) (TPQI)				กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)	หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence		หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
ทำงานร่วมกับ ผู้ร่วมงานและลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ	สื่อสารทางโทรศัพท์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ให้บริการด้านที่พัก		การทำงานเป็นทีม	การสื่อสารทาง โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	การดำเนินงาน สำนักงานส่วนหน้า	
ทำงานในสภาพ สังคมที่หลากหลาย ได้	ปฏิบัติงานธุรการ ทั่วไปได้	รับและดำเนินการ ตามขั้นตอนการจอง ห้องพัก	จำเป็นต้องมี ไม่ว่า จะปฏิบัติงานอยู่ใน แผนกหรือตำแหน่ง งานใด ถือเป็นคุณ ลักษณะร่วมพื้นฐาน ที่จะช่วยส่งเสริมให้ บุคลากรของ	ความหลากหลาย ทางวัฒนธรรมใน องค์กร	การส่งเสริมการ บริการและสินค้า บริการ	การดำเนินสำรอง ห้องพัก	

ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า (ต่อ)

สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า							
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) (TPQI)				กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)	หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence		หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
ดำเนินการตาม สุขอนามัยในที่ ทำงานและระบียบ ความปลอดภัย	สื่อสารภาษาอังกฤษ ได้ในปฏิบัติการ พื้นฐาน	ดำเนินธุรกรรมทาง การเงินสำหรับ รายการบริการต่างๆ	โรงแรมสามารถ ปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้าน ของทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะ ส่วนบุคคลที่ จำเป็นต่อการกิจ งาน รวมถึง สอดคล้องกับ เป้าหมายตาม	สุขอนามัยและ ความปลอดภัยใน ที่ทำงาน	การปฏิบัติงาน ธุรการทั่วไป	การดำเนินธุรกรรมทาง การเงินสำหรับการ บริการ	
ปฏิบัติตามระเบียบ ปฏิบัติด้าน สุขลักษณะในสถานที่ ทำงาน	ส่งเสริมการบริการ และการต้อนรับ	รักษาและจัดเก็บ เอกสารและระบบการ สืบค้นข้อมูล		การปฏิบัติงานตาม ระเบียบปฏิบัติ สุขลักษณะใน สถานที่ทำงาน	การใช้อุปกรณ์ สำนักงานและ เทคโนโลยีทั่วไป	การจัดเก็บรักษา เอกสารและการสืบค้น ข้อมูล	
รักษา และคงความรู้ อุตสาหกรรมโรงแรม	บริหารจัดการและ แก้ปัญหาความ ขัดแย้งใน สถานการณ์ต่างๆ	ดำเนินธุรกรรมสำหรับ การซื้อสินค้าหรือ บริการ		ความรู้ด้าน อุตสาหกรรม โรงแรม	การใช้และสืบค้น ข้อมูลผ่านระบบ คอมพิวเตอร์	การกำกับดูแลข้อมูล ทางการเงินประจำวัน	

ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า (ต่อ)

สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า							
สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) (TPQI)				กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)	หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence		หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป	จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า	นโยบายของ โรงแรม		การพัฒนาข้อมูลในแหล่งที่ตั้งเพื่อให้บริการที่เป็นปัจจุบัน	การเขียนบันทึกย่อข้อความเป็นภาษาอังกฤษ	
	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	จัดเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน			การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้ง		
	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ และ				การสื่อสารภาษาในระดับปฏิบัติการ		
	พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง				การปฐมพยาบาลเบื้องต้น		

ตารางที่ 4.27 ตารางเปรียบเทียบสมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า (ต่อ)

สมรรถนะวิชาชีพพนักงานบริการส่วนหน้า			
กรมการท่องเที่ยว			
หน่วยสมรรถนะ			คำอธิบาย (Core Competencies)
หน้าที่หลัก Key Function	หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence	หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้		
ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน		
ปฏิบัติตามระเบียบด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ		
รักษา และคงความรูุ้ตสาหกรรมโรงแรม	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ		
	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป		
	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น		
	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์และพัฒนาแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง		

4.5 เปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)

ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)

รายการ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)
ผู้เข้ารับการประเมิน	จำนวนผู้เข้าร่วมประเมินทั้งสิ้น จำนวน 5 คน จากทั้งหมด 3 โรงแรม จังหวัดชลบุรี โดยผู้เข้า รับการประเมินมีอายุ 25 - 43 มีประสบการณ์ทางด้านการ โรงแรมทั้งสิ้น 1.5-18 ปี จบ การศึกษาทางด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ ทำงานทางด้านพนักงาน ต้อนรับส่วนหน้าเป็นส่วนใหญ่	มีจำนวนผู้เข้ารับการประเมิน ทั้งสิ้น 7 ท่านจากโรงแรม 5 แห่งในจังหวัดเชียงราย โดยผู้ เข้ารับการประเมินมีอายุตั้งแต่ 20-40 ปี จบการศึกษาตั้งแต่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จนถึงระดับปริญญาตรี โดยมีผู้ เข้ารับการประเมิน 1 ท่านที่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี ทางด้านการโรงแรมโดยตรง และผู้เข้ารับการประเมินมี ประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 1.5 ปีถึง 20 ปี

ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (ต่อ)

รายการ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)
ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินเกี่ยวกับข้อสอบ	กระบวนการประเมินอยู่ในระดับระยะเวลาในการทดสอบมีความเหมาะสมเพียงพอต่อเวลา แต่ทั้งนี้ ในส่วนของข้อสอบยังมีจำนวนของข้อสอบที่ยังเยอะเกินไป ซึ่งข้อสอบที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานออกมานั้น มีทั้งตรงตามประสบการณ์ และมีทั้งที่ยังไม่เคยเจอจากที่ทำงานจริง มีความแตกต่างกันบางประการ ข้อคำถามครอบคลุมกับกระบวนการทำงาน บางข้อคำถามมีการถามคำถามซ้ำ ศัพท์บางคำบางโรงแรมแต่ละโรงแรมมีการใช้ไม่เหมือนกัน เช่น concierge	ข้อสอบมีลักษณะเป็นคำถามเชิงวิชาการมากเกินไป รูปแบบคำถามมุ่งเน้นไปในทางทฤษฎีมากกว่าที่จะเป็นคำถามที่มุ่งเน้นไปในทางปฏิบัติ ลักษณะของคำถามมีความกำกวมและใช้ภาษาที่เข้าใจยาก ผู้เข้ารับการประเมินต้องใช้เวลาในการทำ ความเข้าใจความหมายของคำถามมากเกินไป นอกจากนั้น คำถามต่างๆ นั้นยังเป็นคำถามที่ครอบคลุมถึงงานบริการต่างๆ ในโรงแรมทั้งหมด ซึ่งผู้เข้ารับการประเมินต่างต้องการให้คำถามนั้น เป็น คำถาม ที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวข้องกับงาน ภายใน แผน ก Food & Beverage โดยตรงมากกว่าที่จะเป็นคำถามที่ครอบคลุมถึงงานบริการทุกแผนกในโรงแรม นอกจากนั้น ผู้เข้ารับการประเมินพบว่าในจำนวนของข้อสอบทั้งหมดนั้น มีข้อคำถามที่เป็นคำถามเหมือนกัน 2 ข้อในหัวข้อที่ 2 ซึ่งเป็นคำถามที่เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (ต่อ)

รายการ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)
ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการประเมิน	ข้อเสนอแนะในการปรับแก้คือ จำนวนข้อสอบควรที่จะมีการปรับจำนวนข้อให้ลดลงเพราะ จำนวนข้อสอบมีจำนวนค่อนข้างเยอะ ค่าถมบางข้อค่อนข้างมีความซ้ำซ้อนกันเยอะ ก่อนที่จะมีการทดสอบต้องมีการอบรมก่อนทำข้อสอบและเสนอแนะมีการจัดทำข้อสอบในรูปแบบก่อนและหลังการสอบว่ามีการพัฒนามากน้อยขนาดใด ข้อสอบค่อนข้างเป็นในเชิงวิชาการมากเกินไป เสนอแนะในรูปแบบข้อสอบแบบอัตนัยหรือข้อเขียน เพื่อให้เข้าใจในบริบทของกลุ่มโรงแรมที่เข้ารับการประเมิน เพราะโรงแรมแต่ละโรงแรมบริบทการทำงานและการนำเสนอการบริการมีความแตกต่างกัน	ผู้เข้ารับการประเมินมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการแจ้งให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบถึงรายละเอียดต่างๆ ของการเข้ารับการประเมิน เนื่องจากผู้เข้ารับการประเมินได้รับการแจ้งว่า จะต้องเดินทางมาเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หากแต่เมื่อผู้เข้ารับการประเมินเดินทางมาถึงสถานที่ที่เข้ารับการประเมินแล้ว จึงได้ทราบว่าตนเองไม่ได้เดินทางมาเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม หากแต่เป็นการเดินทางมาเพื่อเข้ารับการประเมิน ทำให้ผู้เข้ารับการประเมินเกิดความวิตกกังวลเป็นอย่างมาก เนื่องจากไม่ได้มีการเตรียมตัวเตรียมใจมาเพื่อเข้ารับการประเมินนั่นเอง นอกจากนั้นทางฝ่ายเจ้าหน้าที่ผู้จัดการประเมินควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินก่อนที่ผู้เข้ารับการประเมินจะเข้าสู่กระบวนการประเมิน ซึ่งนั่นอาจจะทำให้ผู้เข้ารับการประเมินได้รับทราบถึงขอบข่ายของการเข้ารับการ

ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (ต่อ)

รายการ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)
		ประเมินได้เป็นอย่างดีและครอบคลุมเนื้อหาของการประเมินทั้งหมด และทำให้ผู้เข้ารับการประเมินเกิดความมั่นใจในการเข้ารับการประเมินได้อย่างดีเยี่ยมตนเอง
ใบประกาศนียบัตรและใบรับรองสำหรับผู้ผ่านการเข้าประเมิน	-	ใบประกาศนียบัตรและใบรับรองที่ได้รับหลังจากผ่านการเข้ารับการประเมินนั้น มีความสำคัญสำหรับผู้เข้ารับการประเมินเป็นอย่างมาก เนื่องจากใบประกาศนียบัตรและใบรับรองดังกล่าวนี้ทำให้ผู้เข้ารับการประเมินมีความมั่นใจในสมรรถนะและศักยภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้นเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้ผ่านการประเมินรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ทำให้ผู้ประกอบการหรือหัวหน้างานไว้วางใจในการทำงานของตนเองและอาจทำให้ตนเองมีรายได้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้ผ่านการประเมินยังสามารถนำใบประกาศนียบัตรและใบรับรองดังกล่าวไปเป็นหลักฐานอ้างอิงในการสมัครงานที่อื่นๆได้อีกด้วย

ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (ต่อ)

รายการ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)
ข้อเสนอแนะสำหรับ ผู้ประกอบการและหัวหน้า งานของผู้เข้ารับการประเมิน	-	ผู้เข้ารับการประเมินต่างมีความเห็นตรงกันว่า จะนำข้อคำถามที่ตนเองไม่สามารถตอบคำถามได้นั้นไปแจ้งให้แก่ผู้ประกอบการและหัวหน้างานของตนเองได้รับทราบ เนื่องจากคำถามต่างๆ เหล่านั้น ผู้เข้ารับการประเมินไม่เคยพบเจอจากประสบการณ์ในการทำงานในชีวิตของตนเองเลย ด้วยความคาดหวังที่ว่าผู้ประกอบการและหัวหน้างานของผู้เข้ารับการประเมินนั้น จะเพิ่มการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะในด้านนั้นๆ ให้แก่ผู้เข้ารับการประเมินในภายภาคหน้านั้นเอง

ตารางที่ 4.28 ตารางเปรียบเทียบประเด็นความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน) (ต่อ)

รายการ	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์มหาชน)
ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการประเมินเกี่ยวกับการสอบสัมภาษณ์/และปฏิบัติ	มีการให้ทดสอบในรูปแบบของการปฏิบัติ โดยมีเอกสารมาให้ โดยแยกเอกสารว่าเอกสารใดใช้กับขั้นตอนไหนบ้าง ขั้นตอนเช็คอินใช้เอกสารอะไรบ้าง ขั้นตอนการส่งแขกถึงห้อง การเขียนบิล การเขียนไฟล์โอ และมีการสัมภาษณ์บ้างเล็กน้อย ว่าการทำงานในส่วนปฏิบัติจริงกับส่วนที่ทดสอบมีความเหมือนหรือแตกต่างกันมากน้อยขนาดไหนบ้าง ซึ่งบริบทของโรงแรมในการปฏิบัติงานจริงและในส่วนของการทดสอบมีความคล้ายคลึงกันประมาณ 60 % ที่มีความคล้าย และสิ่งที่ปรับปรุงในด้านปฏิบัติ คือ เอกสารที่นำมาใช้สอบ อุปกรณ์ต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น	ผู้เข้ารับการประเมินต่างมีความเห็นตรงกันว่า การเข้ารับการประเมินสอบสัมภาษณ์นั้นทำให้ตนเองไม่เกิดอาการประหม่าและประวิติในการเข้ารับการประเมินสอบสัมภาษณ์ เนื่องจากผู้สอบสัมภาษณ์ถามคำถามผู้เข้ารับการประเมินในหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประสบการณ์การทำงานของผู้เข้ารับการประเมิน ทำให้ผู้เข้ารับการประเมินรู้สึกมั่นใจที่จะตอบคำถามต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้เข้ารับการประเมินต่างรู้สึกสบายใจที่จะตอบคำถามต่างๆ และรู้สึกว่ากระบวนการเข้ารับการประเมินสอบสัมภาษณ์นั้นดีอยู่แล้วไม่ควรต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใดๆ

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม” โดยมีวัตถุประสงค์คือ

- 1) เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
- 2) เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม
- 3) เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

ทั้งนี้ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 “กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยอย่างมีส่วนร่วม” ตามรายวัตถุประสงค์ สามารถสรุปเป็นผลการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากหนังสือ เอกสารระดับทุติยภูมิ และการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว สมาคมโรงแรมไทย ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนิยามความหมายสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งนำไปสู่กระบวนการและวิธีการประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรในโรงแรม

สรุปผลศึกษาวิธีการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรใน
อุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

สมรรถนะที่ 1 ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers) เป็นสมรรถนะที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงานกับผู้ร่วมงาน
ดังนั้นจึงเป็นสมรรถนะที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะประกอบไปด้วย 3 สมรรถนะย่อย ดังนี้ การสื่อสารอย่างมี
ประสิทธิภาพ (Communicate effectively) การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน
และลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with
colleagues and customers) และ การทำงานเป็นทีม (Work in a team) โดย วิธีการประเมินจะ
ใช้รูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้งสามสมรรถนะย่อย โดยในแต่ละสมรรถนะต่างจะมีเกณฑ์การ
พิจารณาประเมินผลที่แตกต่างกันไป สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินนั้นในสมรรถนะที่ 1 นั้นจะ
นำรายการตรวจสอบ (Check list) มาใช้เป็นเครื่องมือหลักในการตรวจสอบ

สมรรถนะที่ 2 ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับสภาพสังคมที่หลากหลาย แตกต่าง
หรือมีสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมือนเดิม สามารถแก้ไขปัญหาจัดการมากมายเพียงในการทำงานใน
สภาพแวดล้อมและสังคมที่หลากหลายที่จะประกอบไปด้วย 2 สมรรถนะย่อย ดังนี้ การสื่อสารกับ
ลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and
colleagues from diverse background) การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with
cross cultural Misunderstandings) ใช้รูปแบบวิธีการประเมิน การสังเกตการปฏิบัติงาน ซึ่งในแต่ละ
เกณฑ์การพิจารณาประเมินผลจะมีความแตกต่างกัน โดยในสมรรถนะที่ 2 นี้ จะใช้เครื่องมือในการ
ประเมิน คือ รายการตรวจสอบ (Check list)

สมรรถนะที่ 3 ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures) เป็นสมรรถนะที่สำคัญยิ่งในเรื่อง
ของความปลอดภัยทั้งผู้ทำงาน ผู้ร่วมงาน รวมไปถึงลูกค้า ในการจัดการเกี่ยวกับความปลอดภัยภายใต้
การทำงานร่วมกัน ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวจะประกอบไปด้วย 4 สมรรถนะย่อย ดังนี้ การให้ข้อมูล
เกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety
procedures) การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง
(Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks) การดำเนินการ
อบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health
and safety training) การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health
and safety records) สำหรับสมรรถนะที่ 3 ใช้รูปแบบวิธีการประเมิน คือ การสังเกตการปฏิบัติงาน

โดยเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลแต่ละสมรรถนะจะมีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับแต่ละสมรรถนะย่อยเกี่ยวกับเรื่องใดและสำหรับเครื่องมือในการประเมินหลักในสมรรถนะนี้ คือ รายการตรวจสอบ (Check list) เพื่อเป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการทดสอบ

สมรรถนะที่ 4 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures) ประกอบไปด้วย 3 สมรรถนะย่อย ดังนี้ ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures) การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks) การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards) เป็นสมรรถนะที่กล่าวถึงสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน โดยกระบวนการประเมินนั้นจะใช้รูปแบบวิธีการประเมิน คือ การสังเกตการปฏิบัติงาน และเครื่องมือที่ใช้สำหรับการประเมินคือรายการตรวจสอบ โดยในแต่ละสมรรถนะย่อยจะมีเกณฑ์การพิจารณาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของสมรรถนะนั้นๆ

สมรรถนะที่ 5 รักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hotel industry knowledge) เป็นสมรรถนะที่จะเปิดให้พนักงานหรือบุคลากรเปิดมุมมอง การเรียนรู้ใหม่ๆ สำหรับพนักงานซึ่งสมรรถนะดังกล่าวนี้จะช่วยให้เห็นได้ว่าพนักงาน หรือบุคลากร เกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 สมรรถนะย่อย ดังนี้ การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Seek information on the hotel industry) การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry) การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge) โดยมีวิธีการประเมินในรูปแบบการสังเกตการปฏิบัติงาน และใช้เครื่องมือในการประเมินเป็นรายการตรวจสอบ (Check list) โดยเกณฑ์การพิจารณาประเมินผลจะมีความแตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากหนังสือ เอกสารระดับทุติยภูมิ และการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลายหน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ เกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรม

โรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมอันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งนำไปสู่การจัดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมต่อไป สรุปผลศึกษาเกณฑ์การประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีเกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้เกณฑ์การตรวจประเมินมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม โดยเกณฑ์การประเมินจะทำการสรุปในแต่ละเกณฑ์ดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลักข้อที่ 1 ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีตัวชี้วัดสำหรับสมรรถนะหลัก ทั้งสิ้น 3 ตัวชี้วัดได้แก่ สมรรถนะย่อยที่ 1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively) สมรรถนะย่อยที่ 1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers) สมรรถนะย่อยที่ 1.3 การทำงานเป็นทีม (Work in a team) โดยวิธีการวัด/ประเมิน สำหรับสมรรถนะย่อยที่ 1.1 ได้แก่ มีความสามารถในการสื่อความหมายอย่างถูกต้อง มีความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างดี มีความสามารถในการสื่อถึงเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร และนำหลักคะแนนสำหรับสมรรถนะย่อยนี้มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ ร้อยละ 6 สมรรถนะย่อยที่ 1.2 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับลูกค้า มีทักษะในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าน้ำหนักคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 6 สมรรถนะย่อยที่ 1.3 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีความสามารถในการประสานงาน มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และ มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และผู้อื่น โดยค่าน้ำหนักคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 8 ซึ่งสำหรับสมรรถนะหลักที่ 1 นั้น ค่าน้ำหนักรวมทั้งสิ้นจะอยู่ที่ร้อยละ 20 คะแนน

สมรรถนะหลักข้อที่ 2 ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ มีตัวชี้วัดสำหรับสมรรถนะหลักข้อที่ 2 ทั้งสิ้น 2 ตัวชี้วัด ได้แก่ สมรรถนะย่อยที่ 2.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background) สมรรถนะย่อยที่ 2.2 การจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings) โดยวิธีการวัด/ประเมิน สำหรับสมรรถนะย่อยที่ 2.1 ได้แก่ ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ง่าย มีความสามารถในการประสานงานกับลูกค้ามีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน สามารถติดต่อบุคคลและองค์กรภายนอกได้อย่างถูกต้อง และมีทักษะด้านภาษาและการสื่อสารกับลูกค้าและนำหลักคะแนนสำหรับสมรรถนะย่อยนี้มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ ร้อยละ 10 สมรรถนะย่อยที่ 2.2 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ สามารถเข้ากับคนทุกประเภทได้ มีการจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม มีความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 10 ซึ่งสำหรับสมรรถนะหลักที่ 2 นั้น ค่าน้ำหนักรวมทั้งสิ้นจะอยู่ที่ร้อยละ 20 คะแนน

สมรรถนะหลักข้อที่ 3: ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ มีตัวชี้วัดสำหรับสมรรถนะหลักข้อที่ 3 ทั้งสิ้น 4 ตัวชี้วัด ได้แก่ สมรรถนะย่อยที่ 3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures) สมรรถนะย่อยที่ 3.2 การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks) สมรรถนะย่อยที่ 3.3 การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training) สมรรถนะย่อยที่ 3.4 การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records) โดยวิธีการวัด/ประเมิน สำหรับสมรรถนะย่อยที่ 3.1 ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของอาชีวอนามัย มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของความปลอดภัย สามารถสื่อสารการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัย สามารถสื่อสารการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนความปลอดภัยได้ มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล ขั้นตอนอาชีวอนามัย รวมไปถึงความปลอดภัยน้ำหนักคะแนนสำหรับสมรรถนะย่อยนี้มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ ร้อยละ 5 สมรรถนะย่อยที่ 3.2 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีการระมัดระวังในการจัดการความเสี่ยง มีความระมัดระวังในการควบคุมอันตรายในการทำงาน มีแผนการตรวจสอบขั้นตอนการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง มีแผนการจัดการหลังจากการเกิดอันตรายและความเสี่ยง มีความสามารถในการวิเคราะห์แก้ไขปัญหา และสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบ ทันเหตุการณ์ มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 5 สมรรถนะย่อยที่ 3.3 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีแผนการอบรมทางด้านอาชีวอนามัย มีแผนการอบรมความปลอดภัยของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างถูกต้องมีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 5 สมรรถนะย่อยที่ 3.4 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีการบันทึกข้อมูลส่งต่อสำหรับผู้ที่จะเข้าทำงานในรอบถัดไป และมีกฎระเบียบ กติกา ในการจัดการและป้องกันเพื่อความปลอดภัยมีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 5 ซึ่งสำหรับสมรรถนะหลักที่ 3 นั้น ค่าน้ำหนักรวมทั้งสิ้นจะอยู่ที่ร้อยละ 20 คะแนน

สมรรถนะหลักข้อที่ 4: ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน มีตัวชี้วัดสำหรับสมรรถนะหลักข้อที่ 4 ทั้งสิ้น 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ สมรรถนะย่อยที่ 4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures) สมรรถนะย่อยที่ 4.2 การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks) สมรรถนะย่อยที่ 4.3 การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe

personal food handling and personal presentation standards) โดยวิธีการวัด/ประเมิน สำหรับสมรรถนะย่อยที่ 4.1 ได้แก่ มีการปฏิบัติตามขั้นตอน หรือ กระบวนการอาชีวอนามัยที่ถูกต้อง มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการขั้นตอนของอาชีวอนามัยน้ำหนักระหว่างสำหรับสมรรถนะย่อยนี้ มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ ร้อยละ 8 สมรรถนะย่อยที่ 4.2 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีการระบุและป้องกัน ความเสี่ยงสุขอนามัยภายในที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีการตรวจสอบความเสี่ยงสุขอนามัยภายในที่ ทำงานก่อนและหลังการทำงาน มีความรู้ในการจัดการป้องกันความเสี่ยงสุขอนามัย มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ ร้อยละ 6 สมรรถนะย่อยที่ 4.3 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีแผนการรักษาการจัดการอาหารที่ ปลอดภัย มีความรู้ในการจัดการอาหารที่ปลอดภัย และ สามารถนำเสนอเกี่ยวกับการรักษาการ จัดการอาหารที่ปลอดภัยได้มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 6 ซึ่งสำหรับสมรรถนะหลักที่ 4 นั้น ค่าน้ำหนัก รวมทั้งสิ้นจะอยู่ที่ร้อยละ 20 คะแนน

สมรรถนะหลักข้อที่ 5: รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม มีตัวชี้วัดสำหรับ สมรรถนะหลักข้อที่ 4 ทั้งสิ้น 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ สมรรถนะย่อยที่ 5.1 การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมโรงแรม Seek information on the hotel industry) สมรรถนะย่อยที่ 5.2 การสืบค้น และปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมโรงแรม (Source and apply information on legal and ethical issues for the hotel industry) สมรรถนะย่อยที่ 5.3การ พัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Update hotel industry knowledge) โดยวิธีการวัด/ ประเมิน สำหรับสมรรถนะย่อยที่ 5.1 ได้แก่ มีการแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรมอยู่ เสมอ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศทางด้านอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถถ่ายทอดข้อมูล สารสนเทศไปยังลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีน้ำหนักคะแนนสำหรับ สมรรถนะย่อยนี้มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ ร้อยละ 6 สมรรถนะย่อยที่ 5.2 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ ปฏิบัติ ตามนโยบาย กฎ ระเบียบ ความซื่อสัตย์สุจริต และการรักษาวินัย มีจริยธรรมและคุณธรรมในการ บริการ มีการสืบค้นและปรับใช้ข้อมูลสารสนเทศอยู่เสมอ สามารถสืบค้นและปรับใช้ข้อมูล สารสนเทศกับการทำงานได้ มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 8 สมรรถนะย่อยที่ 5.3 มีวิธีการวัด/ประเมิน ได้แก่ มีความสนใจใฝ่รู้แสวงหาความรู้และพัฒนาเพิ่มเติม มีความรู้ใหม่ๆเกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม อยู่เสมอ มีความสามารถในการพัฒนาความรู้จากงานที่ทำ และสามารถต่อยอดได้ สามารถนำความรู้ มาพัฒนาตนเอง และยังสามารถถ่ายทอดเพื่อพัฒนาสู่เพื่อนร่วมงานได้ด้วยได้มีค่าน้ำหนักอยู่ที่ร้อยละ 6 ซึ่งสำหรับสมรรถนะหลักที่ 5 นั้น ค่าน้ำหนักรวมทั้งสิ้นจะอยู่ที่ร้อยละ 20 คะแนน โดยสมรรถนะ สำหรับทุกสมรรถนะนี้มีเกณฑ์การประเมินโดยใช้รูปแบบการประเมินดังนี้

- ทำเป็นประจำ (5) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติประจำสม่ำเสมอ
- ทำค่อนข้างบ่อย (4) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ่อยครั้ง
- ทำปานกลาง (3) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติปานกลาง

เคยทำบ้าง (2) หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับการกระทำที่พนักงานปฏิบัติบ้างนานๆ ครั้ง
ไม่เคยทำเลย (1) หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับการกระทำของพนักงานปฏิบัติเลย

วิธีตรวจสอบข้อมูล ใช้รูปแบบ ดังต่อไปนี้ 1. สังเกตจากการปฏิบัติงาน 2. สอบถาม
ผู้ปฏิบัติงาน 3. สอบถามจากบุคคลที่สามหรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ
จะต้องได้รับ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก เท่ากับ หรือมากกว่า 60 % และได้รับค่าเฉลี่ย เท่ากับหรือมากกว่า
3.00

สรุปผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนากระบวนการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบ มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการประกาศใช้ในประเทศไทยผ่าน กระบวนการมีส่วนร่วม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากการสนทนากลุ่มย่อยกับผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง
ในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกัน จากหลาย
หน่วยงาน ได้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ(องค์การมหาชน) กรมการท่องเที่ยว
ซึ่งในการจัดสนทนากลุ่มในครั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการประเมินสมรรถนะหลักของ
บุคลากรในโรงแรม ผู้ประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่ง
นำไปสู่การจัดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม สรุปผลศึกษาเพื่อพัฒนากระบวนการ
ประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันในระบบมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการ
ประกาศใช้ในประเทศไทยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม มีดังต่อไปนี้

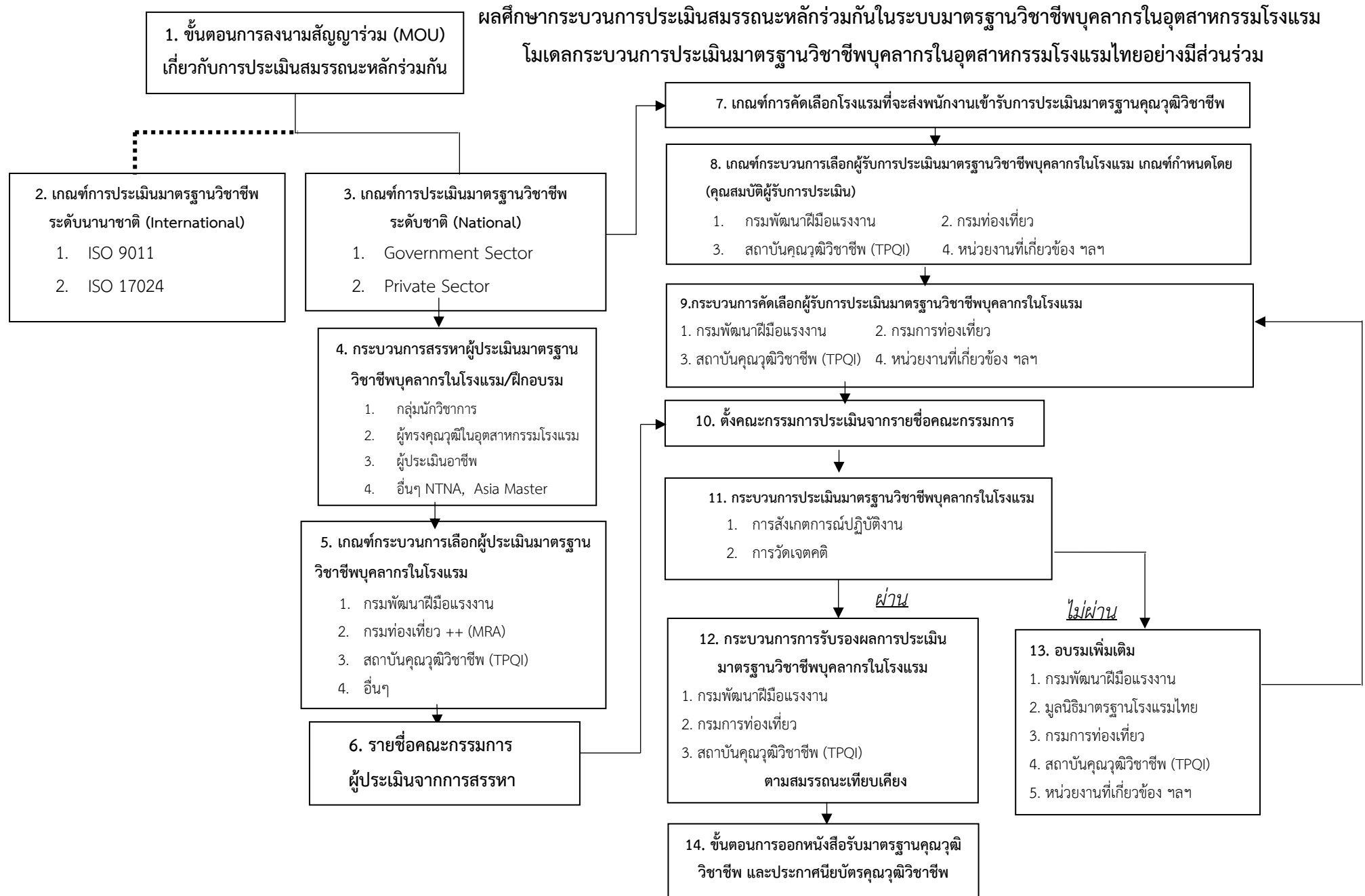
กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วย 14
ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนการลงนามสัญญาร่วม (MOU) เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะหลัก
ร่วมกันโดยสมาคมโรงแรมไทยเป็นเจ้าภาพ
2. ขั้นตอนที่ 2 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรโรงแรมระดับนานาชาติ
(International)
3. ขั้นตอนที่ 3 เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรโรงแรมระดับชาติ
(National)
4. ขั้นตอนที่ 4 การสรรหาผู้ประเมิน/ฝึกอบรมผู้ประเมิน
5. ขั้นตอนที่ 5 เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม
6. ขั้นตอนที่ 6 รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหา
7. ขั้นตอนที่ 7 เกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิ
วิชาชีพ

8. ขั้นตอนที่ 8 เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม
9. ขั้นตอนที่ 9 กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม
10. ขั้นตอนที่ 10 ตั้งคณะกรรมการประเมินจากรายชื่อคณะกรรมการ
11. ขั้นตอนที่ 11 กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม
12. ขั้นตอนที่ 12 กระบวนการการรับรองผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม
13. ขั้นตอนที่ 13 กระบวนการอบรมเพิ่มเติม
14. ขั้นตอนที่ 14 ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตร
คุณวุฒิวิชาชีพ

จากกระบวนการทั้ง 14 ขั้นตอนนั้น จะเห็นได้ว่าแต่ละขั้นตอนต่างมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรม โดยในแต่ละขั้นตอนจะประกอบไปด้วยการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆเข้าด้วยกัน เพื่อเป็นการเชื่อมประสานระหว่างหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการกำหนดเป้าหมายทิศทาง กระบวนการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะเห็นได้จากผลการศึกษาในแต่ละขั้นตอนนั้น จะมีหน่วยงานอย่างน้อยสองหน่วยงานเป็นหน่วยงานที่จะสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการจัดการกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรมได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ กระบวนการในการประเมิน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในขณะนั้นเปรียบเทียบกับระดับ สมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้นๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมาก น้อยเพียงใดการประเมินสมรรถนะโดยมีคุณสมบัติ การประเมินอย่างเป็นระบบ (Systematic) มีวัตถุประสงค์ในการประเมินอย่างชัดเจน (Objective) เป็นกระบวนการที่สามารถวัดประเมินได้ (Measurable) เครื่องมือมีความเที่ยง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) และการประเมินตามรูปแบบกระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรมนั้นจะเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบนที่กพฤติกรรมหลักๆ จาก เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะ ที่คาดหวัง ว่าสูงหรือต่ำกว่า โดยรูปแบบวิธีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับการทดสอบ เพื่อดูประสิทธิภาพการทำงาน และ กระบวนการต่างๆ รวมไปถึงเจตคติของผู้เข้ารับการทดสอบ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะเป็นไปตามขั้นตอนทั้ง 14 ขั้นตอนเริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการลงนามสัญญาความร่วมมือ (MOU) เกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะหลักร่วมกันโดยสมาคมโรงแรมไทยเป็นเจ้าภาพ เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรโรงแรมระดับนานาชาติ (International) เกณฑ์การประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพบุคลากรโรงแรมระดับชาติ (National) การสรรหาผู้ประเมิน/ฝึกอบรมผู้ประเมิน เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม จนกระทั่งได้รายชื่อคณะกรรมการผู้ประเมินจากการสรรหา เกณฑ์การคัดเลือกโรงแรมที่จะส่งพนักงานเข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ เกณฑ์กระบวนการเลือกผู้รับการประเมิน

มาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม กระบวนการคัดเลือกผู้รับการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม ตั้งคณะกรรมการประเมินจากรายชื่อคณะกรรมการ กระบวนการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม กระบวนการการรับรองผลการประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรม ในกรณีที่ไมผ่านการทดสอบจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผ่านกระบวนการอบรมเพิ่มเติม และสำหรับขั้นตอนสุดท้ายเป็นขั้นตอนการออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ โดยทำการพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานอาชีพที่ผู้เข้ารับการประเมินได้ผ่านการประเมินและผู้เข้ารับการประเมินมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์การให้ประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพตามที่กำหนด ซึ่งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองจะดำเนินการออกหนังสือรับรองและประกาศนียบัตรสำหรับผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพนั้น ๆ ซึ่ง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับรอง ได้แก่ สมาคมโรงแรมไทย กรมพัฒนาฝีมือ กรมการท่องเที่ยว และ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ และข้อมูลขั้นตอนในการออกหนังสือรับมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ และประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ จะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับจำนวน และรายชื่อของผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานอาชีพที่ผ่านการประเมิน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ควรให้ความสำคัญกับการจัดกระบวนการจัดการเกณฑ์การประเมินมาตรฐานบุคลากรโรงแรมระดับนานาชาติ (International) เนื่องจากปัจจุบัน มาตรฐานวิชาชีพทางการโรงแรมมีความสำคัญ และการติดต่อสื่อสารในระดับนานาชาติมีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากรทางการโรงแรมจะสามารถเป็นตัวขับเคลื่อนให้บุคลากรของทางด้านการโรงแรมมีศักยภาพ พร้อมทั้งจะสามารถเป็นแรงงานในการแข่งขันไปสู่ระดับโลกได้

5.2.2 กระบวนการเลือกผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรในโรงแรมในปัจจุบันยังมีไม่ค่อยชัดเจน ซึ่งแต่ละองค์กรต่างมีการจัดการเกณฑ์การเลือกผู้ประเมิน ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานแบบบูรณาการหลายๆองค์กร เพื่อเป็นการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ในการจัดการผู้ประเมินแต่ละองค์กร หรือแต่ละหน่วยงานให้มีเป้าประสงค์ และทิศทางในการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และยังสามารถบูรณาการการประเมินร่วมกันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมได้ในอนาคต

5.2.3 ควรจัดให้มีระบบการเทียบโอนผลการสอบมาตรฐานสมรรถนะที่ใช้ชื่อสมรรถนะเดียวกัน หรือคล้ายกัน ระหว่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) โดยหน่วยงานที่ควบคุมดูแลทั้ง 2 มาตรฐานจำเป็นต้องดำเนินการร่วมกันเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาสำหรับผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

5.2.4 ควรจัดให้มีระบบการวัด และการเทียบโอนประสบการณ์ทางวิชาชีพหรือประสบการณ์เนื่องจากการทำงานไปสู่คุณวุฒิที่สามารถอ้างอิงได้ทางการศึกษา เพื่อให้บุคคลที่ขาดโอกาสทางการศึกษาได้ใช้ความรู้ และประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเข้ารับการประเมินสมรรถนะอาชีพได้ โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการเทียบโอนที่ชัดเจนในแต่ละองค์กรที่มีการจัดการประเมินให้สามารถเข้ารับการประเมินได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามกระบวนการที่ตั้งไว้

5.2.5 ควรมีการเสนอเกี่ยวกับการเข้ามาเป็นผู้ประเมินเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันหน่วยประเมินในประเทศไทยนั้นมีจำนวนไม่มากนัก

5.2.6 ควรมีการสนับสนุนเกี่ยวกับการเข้ามาเป็นองค์กรประเมินเพิ่มมากขึ้น

5.2.7 ควรให้ความสำคัญแต่ละหน่วยประเมินต่างมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายบทบาทแต่ละองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการบูรณาการการเข้ามาเป็นหน่วย

ประเมินของทุกหน่วยงานเพื่อให้หน่วยประเมินทางด้านมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรทางด้านการโรงแรมมีศักยภาพในการประเมินเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.2.8 สนับสนุนการสร้างชมรม หรือ สมาคมผู้ประเมินมาตรฐานวิชาชีพบุคลากรโรงแรมไทย เพื่อเป็นการบูรณาการคณะกรรมการการประเมินในแต่ละองค์กรให้ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการประเมิน และรูปแบบการประเมินในแต่ละแห่ง และยังสามารถสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับวิธีการประเมินได้อย่างถูกต้องได้สำหรับการประเมินในอนาคต

บรรณานุกรม

- กนกกร ปราษณ์นคร. 2550. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เอาชนะยาเสพติดจังหวัด. กรุงเทพฯ: ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กริช อัมโภชน. 2545. การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักฝึกอบรม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (เอกสารประกอบการบรรยาย)
- กฤษณีย์ อุทุมพร. 2541. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสร้างเครื่องมือสอบมาตรฐานฝีมือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 ระบบทวิภาคี. กรุงเทพฯ: ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กীরติ ยศยิ่งยง. 2549. *ขีดความสามารถ: Competency Based Approach*. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- เกศรา สุกเพชร. 2552. การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรด้านโลจิสติกส์กรณีศึกษาพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและโดยสารเขตภาคเหนือตอนบน. เชียงใหม่ : ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. 2546. “HR วันนี้ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ ต้องเพิ่มคุณค่าของงานให้องค์กรมั่นใจ” *วารสารการบริหารคน*. 24, 1: 30-35.
- ขวัญตา บุญवास. 2546. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ทางการพยาบาลด้วยการสร้างความรู้แบบร่วมมือ. กรุงเทพฯ: ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. 2539. การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สายส่งสุขภาพใจ.
- ชนะ กลีภาร. “นวัตกรรมการศึกษาวิชาชีพและฝึกอบรมอาชีพเข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพ.” *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา*. ปีที่ 14 ฉบับที่ 41 (มกราคม - มีนาคม 2545) : 3-12.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. 2534. *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ทองศรี กำภูณ อยุธยาและคณะ. 2534. รายงานการวิจัยเรื่องความสนใจและความเข้าใจของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิตนา แคมมณี. 2550. *รูปแบบการเรียนการสอน: ทางเลือกที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีรพงษ์ วิริยานนท์. 2549. *การพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษาภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อัครศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2549. *Competency ภาคปฏิบัติเขาทำกันอย่างไร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล. 2549. *การค้นหาและการวิเคราะห์เจาะลึก Competency ภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. *กลยุทธ์ในการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพิ่มสุข นิตสิงห์. 2549. *การพัฒนามาตรฐานอาชีพและการจัดระดับคุณวุฒิวิชาชีพช่วงเครื่องประดับอัญมณี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษาภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มนต์ชัย ควรนิยม. 2551. *การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคนิคศึกษบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นิตยา กันตะวงศ์. 2542. *การศึกษานอกระบบ*. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. 2550. *Competency Model กับการประยุกต์ใช้ในองค์กรไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท กราฟโก้ ซิสเต็มส์ จำกัด.
- พิรพงศ์ ทิพนาค. 2544. *การสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์. 2548. *การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขาสถาปัตยกรรมดุสิตบัณฑิตภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. 2541. *การจัดการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ: ตันอ้อ.
- สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์. 2550. *กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมุ่งมั่นสร้างคนโลจิสติกส์ ปีนี้ต้องผลิตให้ได้ 50,000 คน*. *Transportation Journal*. 4, 2: 17.
- สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ อรรถมานะ. 2545. *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุกัญญา จำปาวงษ์. 2548. *การวิเคราะห์ทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพสาขางานอิเล็กทรอนิกส์อุตสาหกรรมหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงพุทธศักราช 2546*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ. 2549. *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning*. กรุงเทพฯ: บริษัท ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- สุรชาติ ณ หนองคาย. 2549. *การจัดทำแผนแบบบูรณาการเชิงปฏิบัติการ*. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา. <http://www.atsc.doe.go.th/report%20publicize/km.../competency.ppt> (15 สิงหาคม 2556)
- สุวิมล ว่องวานิช. 2548. *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงัด อุทรานนท์. 2527. *พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพฯ; ;วงเดือนการพิมพ์.
- สิทธิณัฐ ประพุทธินิติสาร. 2547. *การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม: แนวคิดและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2547. *รายงานการสังเคราะห์การศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการพัฒนากระบวนคุณวุฒิวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551. *โครงการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional Qualification Institute – PQI)*.
- อรสา งามโกมุต. 2551. *การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทยกลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อรุณ รักธรรม. 2537. *มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2547. *การพัฒนาสายอาชีพของพนักงาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- Ahmad Haji. 2007. *Quality Assurance of the Assessment Process in the Brunei Darussalam Vocational and Technical Education*. Brunei: Murdoch University.
- Baehler, C. 2003. *Competency - Based Frameworks*. Canada: Master's thesis, Royal Roads University.
- Bandura, A.1995. *Self – efficacy in Changing Societies*. New York: Cambridge University Press.

- Becker, B.E., Huselid, M.A. and Ulrich, D. 2001. *The HR Scorecard: Linking People, Strategy, and Performance*. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Boone, E. J. 1985. *Developing Programs in adult education*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Brookfield, S. D. 1990. *Program Development for adult: Challenging the Institutional Approach*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Christopher, M.L. 2004. *Developing Competencies and Capabilities through Human Capital Development*. Troy, New York: A Doctor Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute
- Dubiis, D. D. 1998. *The Competency Casebook: Twice Studies Competency-Based Performance Improvement*. Massachsetts: HRD Press.
- Galunic, D. C. and Rodan, S. 1998. Resource recombinations in the firm: knowledge structures and the potential for schumpeterian innovation. *Strategic Management Journal*. 19 (12): 1193-1201.
- Herbert, G. and Heneman, G. 1980. Self- Assessment: A Critical Analysis. *Personnel Psychology*. 33(2): 297-300.
- Hergenhahn, B. R. and Olson, M. H. 1993. *An introduction to theories of learning*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 2004. Strategy Map. *Strategy Finance*. (March). 21-35.
- Knowles, M. S. 1980. *The Modern Practice for adult Education: From Pedagogy to Andragogy*. New York: Cambridge, The Adult Education Company.
- Marian, B. S. and Caffarella, S. R. 1991. *Learning in Adulthood*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- Marsick, V. J. 1987. *Learning in the work place*. New York: Croom Helm.
- McClelland, D. C. 1973. Testing for Competence Rather Than for "Intelligence". *American Psychologist*. (January): 1-14.
- Melanie Williams and Andrea Bateman. 2003. *Graded Assessment in Vocational Education and Training: An Analysis of National Practice, Drivers and Area for Policy Development*. Australia: National Center for Vocational Education Research.
- Peace, R.W., Smith, P.C. and Mills, G.E. 1991. *Human Resource Development*.

Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.

Powell, D. and Benne, K. 1953. *Philosophies of Adult Education*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Tucker, Jenny and Ollin, Ros. 2004. *The NVQ Assessor and Verifier Handbook*. 3rd ed. London :Kogan Page Limited.

ภาคผนวก

ก

ภาพกิจกรรม



ประชุมกลุ่มย่อย ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



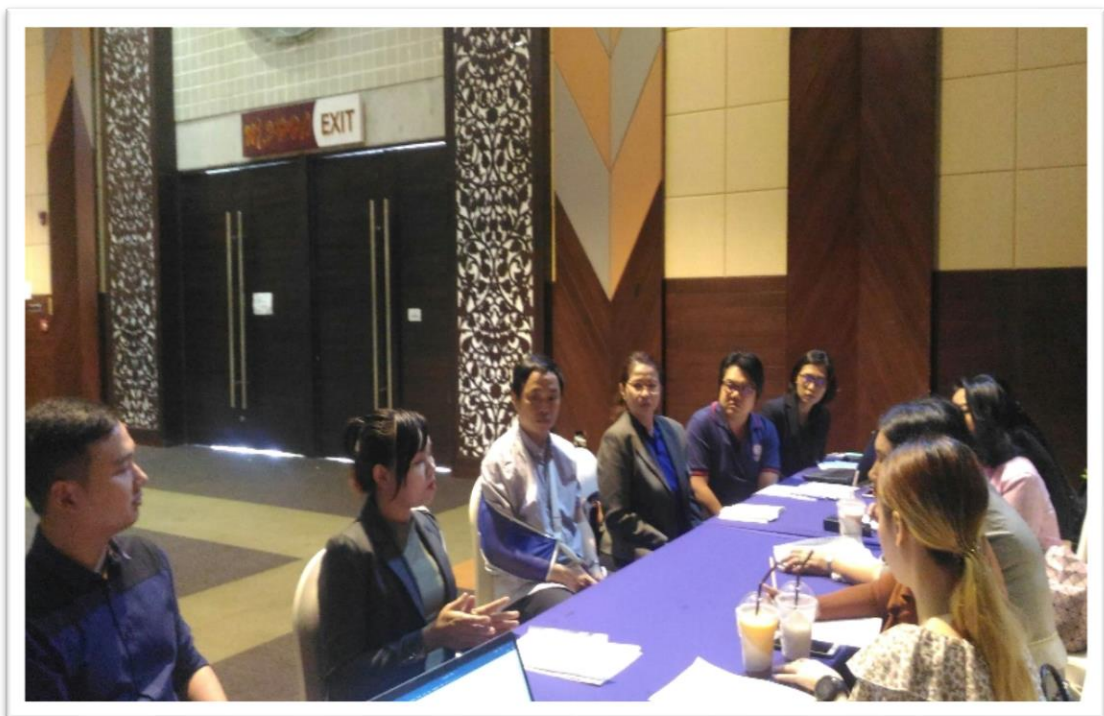
ประชุมกลุ่มย่อย ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ประชุมกลุ่มย่อย ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



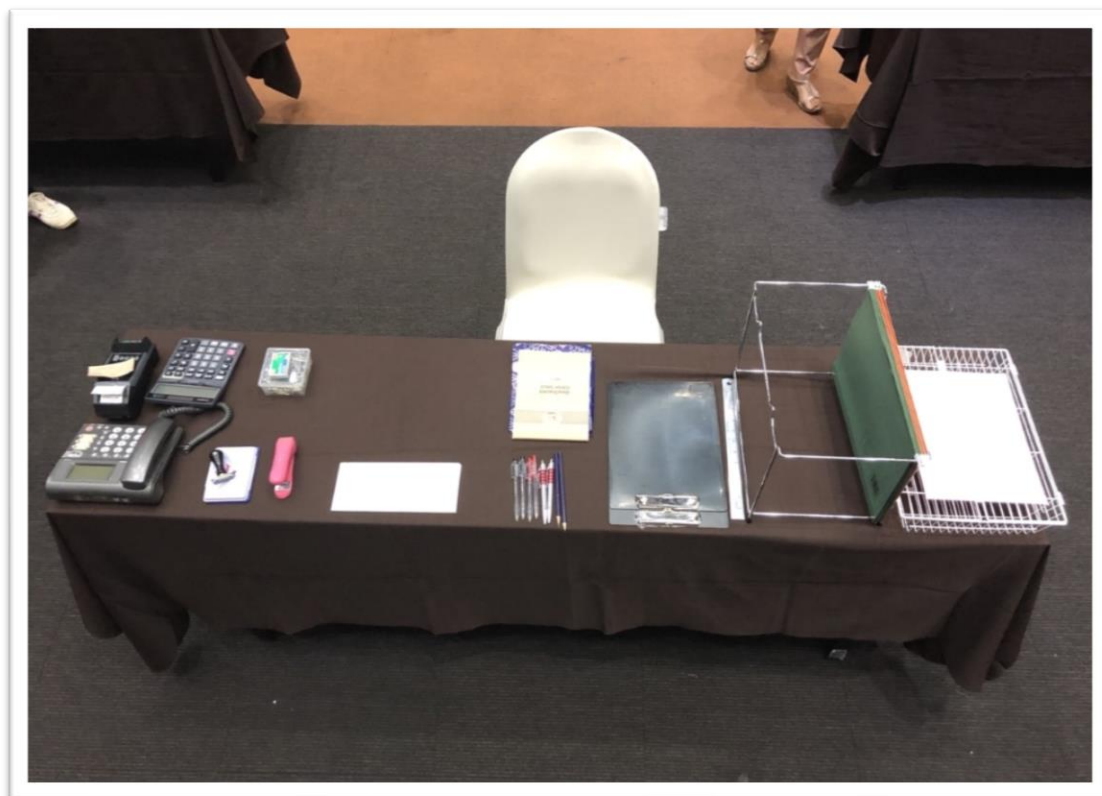
ประชุมกลุ่มย่อย ณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



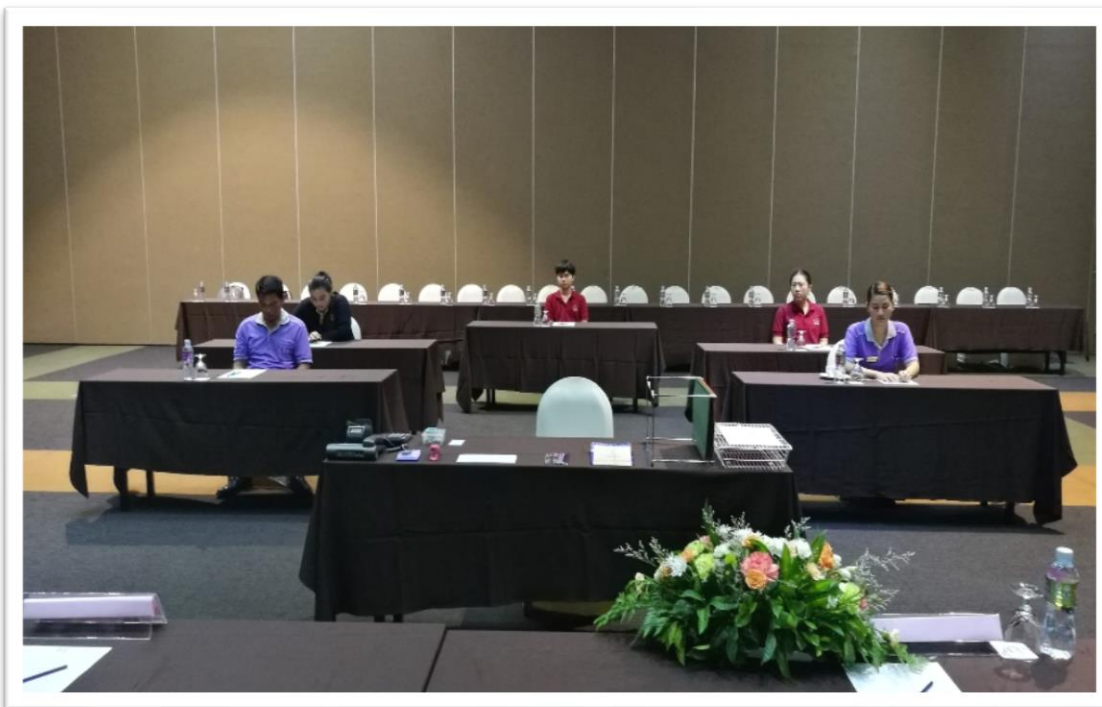
ประชุมกลุ่มย่อย ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



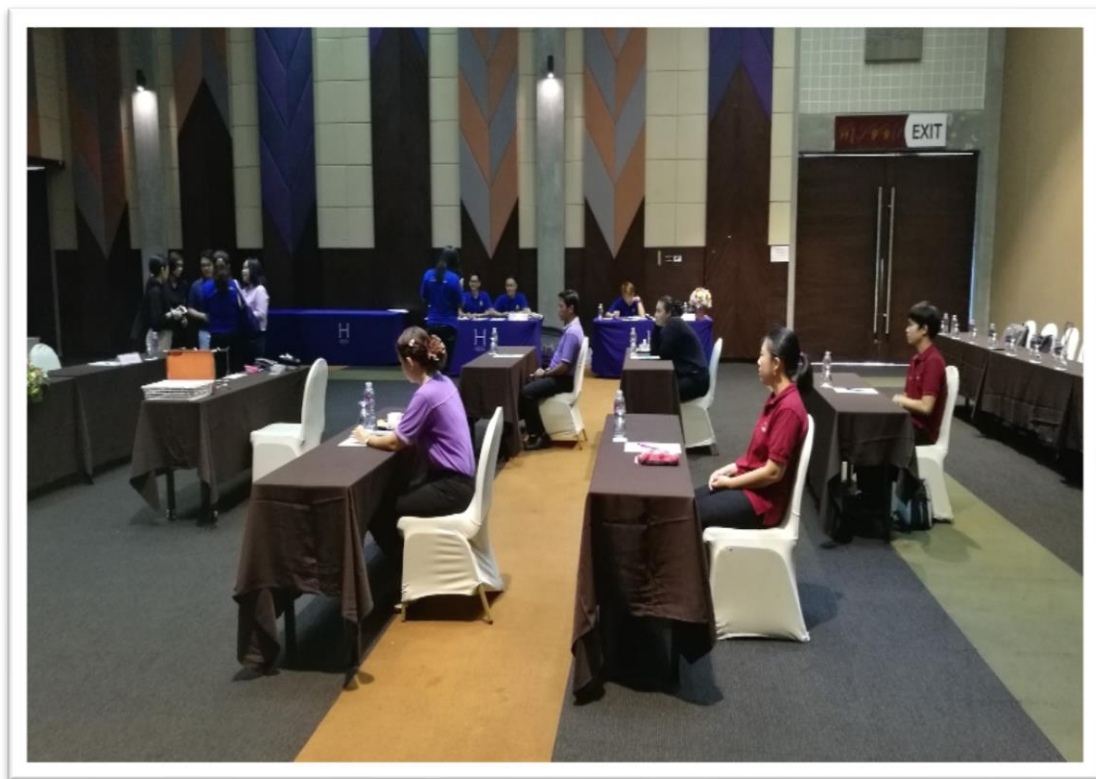
ประชุมกลุ่มย่อย ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



การจัดเตรียมเอกสารเพื่อทดสอบสมรรถนะบุคลากรต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



การทดสอบสมรรถนะบุคลากรต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



การทดสอบสมรรถนะบุคลากรต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



ลงทะเบียน ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



การสัมภาษณ์บุคลากรต้อนรับส่วนหน้า ณ โรงแรมบางแสนเฮอริเทจ



ลงทะเบียน ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



การประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับกระบวนการทดสอบมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรโรงแรม
ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



การประชุมกลุ่มย่อยเกี่ยวกับกระบวนการทดสอบมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรโรงแรม
ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



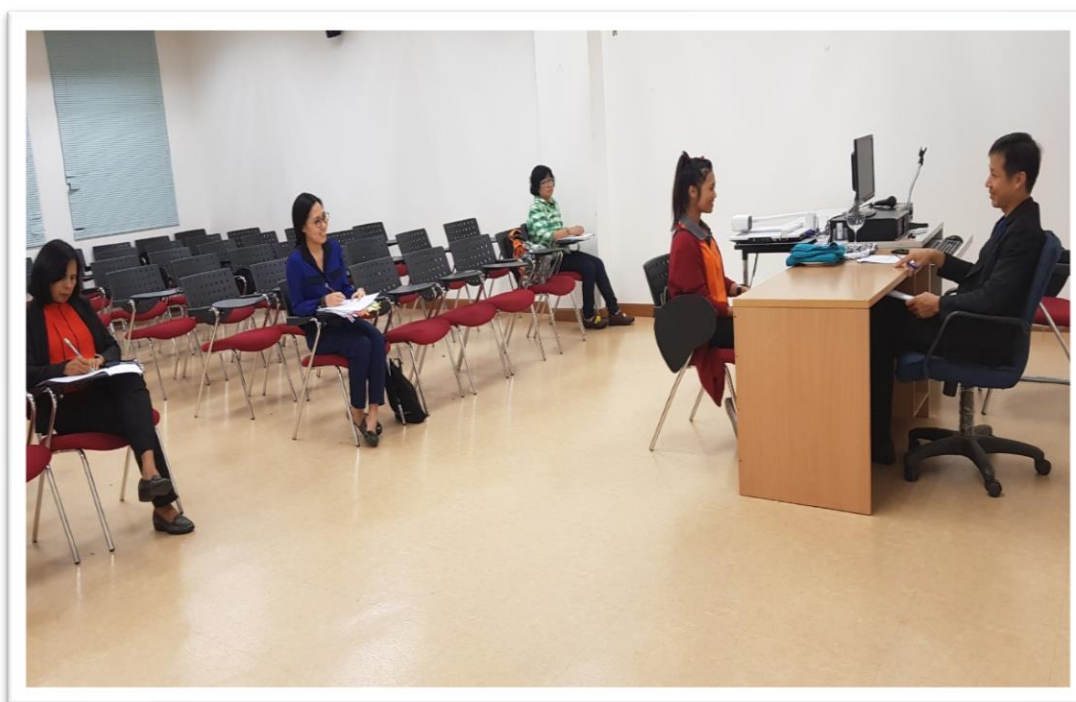
การประชุมกลุ่มย่อยและสัมภาษณ์กระบวนการทดสอบมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรโรงแรม
ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



การทดสอบสมรรถนะบุคลากรบริการอาหารและเครื่องดื่ม (ทดสอบข้อเขียน)
ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



การทดสอบสมรรถนะบุคลากรบริการอาหารและเครื่องดื่ม ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



การทดสอบสมรรถนะบุคลากรบริการอาหารและเครื่องดื่ม (การทดสอบสัมภาษณ์)
ณ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง