

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1. สังเคราะห์มาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม 2. จัดทำชุดฝึกอบรมในกลุ่มงานอาชีพแม่บ้านตามมาตรฐานอาชีพ 3. จัดทำคู่มือการประเมินสมรรถนะวิชาชีพพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม เนื่องจากอุตสาหกรรมการโรงแรมเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทและมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของภูมิภาคโลก โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงสุด 1 ใน 10 อันดับแรก รายได้จากการท่องเที่ยวมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของ GDP และการจ้างงาน พนักงานบริการส่วนห้องพัก เป็นบุคลากรหลักของธุรกิจโรงแรมและที่พัก แต่จะพบว่าปัญหาคุณภาพของบุคลากรในกลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม จะต้องมีการพัฒนามาตรฐานอาชีพ ตามกรอบอาชีพงานแม่บ้านโรงแรม โดยจัดระบบการประเมินสมรรถนะวิชาชีพและจัดทำชุดฝึกอบรม ในกลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม ให้เป็นไปตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของกำลังคนในประเทศ ให้มีความทัดเทียมเท่ามาตรฐานสากลต่อไป

การดำเนินการวิจัยมี 8 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1) การกำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบกระบวนการวิจัย โดยการศึกษาแนวคิด รูปแบบการจัดทำมาตรฐานอาชีพ จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารตีพิมพ์ นำมากำหนดปัญหา วัตถุประสงค์ และวิธีการกำหนดกระบวนการในการทำวิจัย 2) การจัดทำร่างมาตรฐานอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มงานแม่บ้านโรงแรม 3) การจัดทำประชาพิเคราะห์ร่างมาตรฐานอาชีพงานแม่บ้านโรงแรม โดยผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประกอบการ นักวิชาการ ในกลุ่มธุรกิจโรงแรม จำนวน 18 คน โดยใช้หลักการ Functional Analysis วิธี Focus Group ประเมินและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

แก้ไข 4) การจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะ กลุ่มอาชีพงานแม่บ้านโรงแรม 5) การจัดทำชุดฝึก
อบรมสมรรถนะงานห้องพัก กลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม ตามมาตรฐานอาชีพ 6) การทดลอง
ประเมินผล การใช้ชุดฝึกอบรมสมรรถนะงานห้องพัก กลุ่มอาชีพงานแม่บ้านโรงแรม 7) การ
จัดทำคู่มือ การประเมินสมรรถนะวิชาชีพ พนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มอาชีพงานแม่บ้าน
โรงแรม 8) สรุปผลการทดลองชุดฝึกอบรมสมรรถนะงานห้องพัก กลุ่มอาชีพงานแม่บ้านโรงแรม
ตามมาตรฐานอาชีพและนำเสนอผลการวิจัย

ผลการวิจัย มาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มงานอาชีพ
แม่บ้านโรงแรม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่ ประกอบด้วยความมุ่งหมายหลัก บทบาทหลัก
8 บทบาท หน้าที่หลัก 7 หน้าที่ หน่วยสมรรถนะ 17 หน่วย และสมรรถนะย่อย 48 หน่วย
สมรรถนะย่อย การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ กลุ่มอาชีพงานแม่บ้านโรงแรม มีความ
สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพที่สถานประกอบการต้องการ การจัดทำชุดฝึกอบรมตามหลักสูตร
ฐานสมรรถนะ การจัดห้องพักสำหรับลูกค้า จำแนกตามสมรรถนะงานย่อย จำนวน 5 ชุด ได้แก่
ชุดฝึกอบรมการจัดรถเข็น , การทำความสะอาดห้องพักสำหรับลูกค้า , การจัดเตียง , การทำ
ความสะอาดห้องน้ำ และการจัดมินิบาร์ โดยได้กำหนดวิธีการประเมินผล การทดสอบความรู้ การ
ทดสอบภาคปฏิบัติ การสังเกต , การสัมภาษณ์ และการบันทึกร่องรอยหลักฐานการปฏิบัติงาน
การจัดทำคู่มือการประเมินสมรรถนะวิชาชีพ การจัดห้องพักสำหรับลูกค้า สำหรับพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ กลุ่มงานอาชีพแม่บ้านโรงแรม แบ่งวิธีการประเมินออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ วิธีการ
ประเมินทางตรง วิธีการประเมินทางอ้อม และวิธีการประเมินสนับสนุนอื่น ๆ ผลจากการทดลอง
ใช้ชุดฝึกอบรม และคู่มือการประเมินสมรรถนะวิชาชีพ ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า เป็นชุดฝึกอบรมและ
คู่มือการประเมินสมรรถนะวิชาชีพที่สามารถนำมาใช้พัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงาน
ฝึกอาชีพได้ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้รับการฝึกอบรม เห็นว่า การใช้ชุดฝึกอบรมและคู่มือการ
ประเมินสมรรถนะวิชาชีพ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตนทำให้เกิดความ
เชื่อมั่น และมั่นใจ ในการปฏิบัติงาน และสามารถสร้างคุณภาพงานให้เกิดขึ้นต่อการทำงาน เป็น
ประโยชน์และผลดีต่องานในอาชีพ และมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีเป้าหมายและ
แนวทางที่ชัดเจน ในการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ ของตนเองได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

The aims of this research were to synthesize the occupational standard of Thailand hotel industry for the housekeeper groups, to conduct the training modules for the housekeepers, and the competent assessment manual for the housekeepers. The hotel industry has been playing the major roles to the world economy, especially in the Asian Pacific area. In Thailand, tourism and hospitality are in the top ten industries ranking which has brought much income to the country. It also has an influence to Gross Domestic Product (GDP) as well as the proportion of hiring the room service staff who are the main personnel in the hotel industry. However, there are problems about the quality of the housekeepers in the hotels, for instance to develop their occupational standard for housekeepers under the competent assessment system and the training modules in order to reach the world hotel service standard.

The eight steps of this research were as follows: 1) to determine design and research process using the process of occupational standard and other research document. 2) The occupational standard of Thailand hotel industry for the housekeeper groups were drafted. 3) The occupational standard for the housekeeper groups was made by 18 hotel experts using Functional Analysis. 4) The competent curriculum for the housekeepers was made. 5) The training modules of room service for the housekeepers under the occupational standard were arranged. 6) The experiment, the assessment and the training modules of room service were used. 7) The manual and the occupational competent assessment for the housekeeper groups were developed. 8) The experiment of the training modules of room service for the housekeepers under the occupational standard was summarized.

The outcomes of the research were analyzed by the functions comprising key objectives, 8 key roles, 7 key functions, 17 competency units, and 48 elements. The development of competency curriculum for the housekeepers was in line to the occupational standard of the workplace. The competency based training modules and the guests' rooms were classified for 5 sets of elements : trolley arrangement, cleaning of the guests' rooms , bed-making , cleaning of toilets, and mini-bar arrangement. The assessments of the modules were the knowledge test, the performance test, the observation, the interview and the working evidence. The assessment manual of room service for the housekeeper groups had 3 types which were the direct assessment, the indirect assessment and the assessment from other support. Besides the hotel experts addressed that the training modules and the assessment manual could be developed for the hotel staff at the highest level. Moreover, the trainees said that the training modules and assessment manual assisted them to develop their occupational competence and to increase their ability to work efficiently and confidently. They had the good quality and standard of their work in order that they had the real target and the clear guidelines to develop self-occupational competence continuously.