



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

โครงการย่อยที่ 1 มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติ  
ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on  
Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

โดย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โชคชัย สุเวชวัฒนกุล และคณะ

กรกฎาคม 2559

สัญญาเลขที่ RDG5750039

รายงานฉบับสมบูรณ์

มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร  
วิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism  
Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

คณะผู้วิจัย สังกัด

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. ผศ.ดร. โชคชัย สุเวชวัฒนกุล | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 2. ดร.สุมนา จรรย์สมบูรณ์      | มหาวิทยาลัยรามคำแหง          |
| 3. ผศ.ดร. เกศรา สุกเพชร       | สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |

สนับสนุนโดยสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

(ความเห็นในรายงานนี้เป็นของผู้วิจัย วช. สกว. ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป)

## คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการวิจัยย่อยที่ 1 มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1) เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม

2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย

3) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล ทั้งในส่วนของคุณวุฒิวิชาชีพ และข้อมูลทศวิทยานิพนธ์ โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม และได้นำเสนอผลการวิจัยออกมาเป็นร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ในครั้งนี้

คณะผู้วิจัยหวังว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพและแนวทางในการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม อันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากรของตนและมีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไปในอนาคต

คณะผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ช
บทสรุปผู้บริหาร	ซ
บทคัดย่อ	ป
Abstract	ฝ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 เป้าหมายของผลผลิต (output) และตัวชี้วัด	6
1.5 เป้าหมายของผลลัพธ์ (outcome) และตัวชี้วัด	7
1.6 ทฤษฎี สมมติฐานและ / หรือกรอบแนวความคิดของการวิจัย	8
1.7 การนำผลงานไปใช้ประโยชน์	8
1.8 แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย	9
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>10</b>
2.1 แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ	11
2.2 แนวคิดคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	13
2.3 แนวคิดการพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย	16
2.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency	18
2.5 แนวคิดการประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	24
2.6 แนวคิดสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ การท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)	26
2.7 แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม	30

2.8	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
<b>บทที่ 3</b>	<b>การดำเนินการวิจัย</b>	<b>35</b>
3.1	แผนงานโครงการ	36
3.2	กลุ่มเป้าหมาย	37
3.3	ระยะเวลาทำการวิจัย	40
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิจัย</b>	<b>44</b>
4.1	ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม	45
4.2	ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย	69
4.3	ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม	77
4.4	ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม	98
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>138</b>
5.1	สรุปอภิปรายผล	139
5.2	ข้อเสนอแนะ	179
<b>บรรณานุกรม</b>		<b>182</b>

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1.1	แสดงเป้าหมายของผลผลิต (output) และตัวชี้วัด โครงการย่อยที่ 1	6
ตารางที่ 1.2	แสดงเป้าหมายของผลลัพธ์ (outcome) และตัวชี้วัด โครงการย่อยที่ 1	7
ตารางที่ 2.1	แสดงหัวข้อการทบทวนวรรณกรรม	10
ตารางที่ 2.2	แสดงกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ	17
ตารางที่ 2.3	แสดงการแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ	17
ตารางที่ 2.4	MRA on Tourism Professionals ของอาเซียน	28
ตารางที่ 3.1	แสดงแผนงานโครงการ โครงการย่อยที่ 1	36
ตารางที่ 3.2	แสดงตารางกิจกรรมการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย	38
ตารางที่ 3.3	แสดงกรอบระยะเวลาทำการวิจัยของโครงการย่อยที่ 1	41
ตารางที่ 4.1	แสดงตำแหน่งงานใน 4 แผนกของโรงแรมตามMRA	45
ตารางที่ 4.2	แสดงเทียบสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรม	71
ตารางที่ 4.3	แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกส่วนหน้า	72
ตารางที่ 4.4	แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกแม่บ้าน	73
ตารางที่ 4.5	แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกอาหาร	74
ตารางที่ 4.6	แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	75

ตารางที่ 4.7	แสดงตำแหน่งงานใน 4 แผนกของโรงแรมที่สอดคล้องกับ MRA อย่างมีส่วนร่วมกับอุตสาหกรรมโรงแรมไทย	78
ตารางที่ 4.8	ตารางปรับภาษาของสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม	80
ตารางที่ 4.9	ตารางปรับภาษาของมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกส่วนหน้า	81
ตารางที่ 4.10	ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกแม่บ้าน	84
ตารางที่ 4.11	ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกอาหาร	85
ตารางที่ 4.12	ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	86
ตารางที่ 4.13	7 สมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับ ASEAN MRA	88
ตารางที่ 4.14	แสดงรายละเอียดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจังหวัด และแผนก	93
ตารางที่ 4.15	แสดงรายละเอียดคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม	93
ตารางที่ 4.16	ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเรื่องความสำคัญของสมรรถนะหลัก	96
ตารางที่ 4.17	ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลัก	97
ตารางที่ 4.18	วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	100
ตารางที่ 4.19	วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้	102
ตารางที่ 4.20	วิธีการประเมินสมรรถนะทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีพอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ	104
ตารางที่ 4.21	วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	106

ตารางที่ 4.22	วิธีการประเมินสมรรถนะรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม โรงแรม	108
ตารางที่ 4.23	วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม	110
ตารางที่ 4.24	วิธีการประเมินสมรรถนะรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย	111
ตารางที่ 4.25	สรุปผลรูปแบบวิธีการประเมินแต่ละมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้อง กับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม	112
ตารางที่ 5.1	แสดงตำแหน่งงานใน 4 แผนกของ โรงแรมตามMRA	139
ตารางที่ 5.2	แสดงจำนวนข้อสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ ในแต่ละตำแหน่งงาน	141
ตารางที่ 5.3	สมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของอุตสาหกรรมกับสมรรถนะหลักตาม MRA	167
ตารางที่ 5.4	สมรรถนะแผนกส่วนหน้า	168
ตารางที่ 5.5	สมรรถนะแผนกแม่บ้าน	168
ตารางที่ 5.6	สมรรถนะแผนกอาหาร	169
ตารางที่ 5.7	สมรรถนะแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	169
ตารางที่ 5.8	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 1	174
ตารางที่ 5.9	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2	175
ตารางที่ 5.10	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3	175
ตารางที่ 5.11	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4	176
ตารางที่ 5.12	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5	177
ตารางที่ 5.13	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 6	178
ตารางที่ 5.14	วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 7	179

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 ความหมายของขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์	20
ภาพที่ 2.2 แสดงความหมายของขีดความสามารถ ตามแนวคิดของเดวิด ซี.แมคเคลเลน	21

## บทสรุปผู้บริหาร

### โครงการวิจัย:

มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

The Performance standards established by ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (ASEAN MRA) in Thailand's hotel industry participant.

### ภายใต้แผนงานวิจัย:

แนวทางในการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมที่สอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

Guideline for Institute of professional standards in the Thailand hotel industry performance in terms of ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (ASEAN MRA)

### นักวิจัยในโครงการ:

#### 1.1 หัวหน้าโครงการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โชคชัย สุเวชวัฒน์กุล

#### 1.2 ผู้ร่วมงานวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกศรา สุกเพชร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวารี นามวงศ์

ดร.อัปสร คอนราด

#### 1.3 ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

นายรุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์

นายแพทย์บารมี เรืองกาญจนเศรษฐ์

#### 1.4 หน่วยงานหลัก

คณะกรรมการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อาคารเสรีไทย เลขที่ 118 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

## 1.5 หน่วยงานสนับสนุน

### สมาคมโรงแรมไทย

29421 อาคารเอเชีย ชั้น 2 ถนนพญาไทย ราชวิถี กรุงเทพฯ 10400

### กรมการท่องเที่ยวกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

สนามกีฬาแห่งชาติ ถนนพระรามที่ 1 แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ

### วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

167 ถนนพระปกเกล้า ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50200

### มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

**ประเภทการวิจัย:** การพัฒนาทดลอง (Experimental development)

## 1. บทนำ

### 1.1 ความสำคัญ และที่มาของปัญหา

แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมและเศรษฐกิจที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มุ่งเน้นการใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความโดดเด่นซึ่งทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การมีกำลังคนที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะยกระดับคุณภาพสินค้า และบริการการสร้างและการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆรวมทั้งสามารถปรับตัวได้รวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของโลก

ด้านของรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดนโยบายด้านการศึกษาที่สนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนในทุกระดับสำหรับในสาระสำคัญด้านเศรษฐกิจภาคเศรษฐกิจฐานรากเป็นพื้นฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจไทยซึ่งจะต้องเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งตามแนวทางด้านหนึ่งคือด้านแรงงานซึ่งเป็นรากฐานสำคัญอีกส่วนหนึ่งของภาคเศรษฐกิจฐานรากจะเสริมสร้างให้ความร่วมมือระหว่างภาคแรงงานภาคเอกชนและภาครัฐให้ครอบคลุมถึงการพัฒนาคุณภาพและฝีมือของแรงงานในระดับต่างๆเพื่อให้สามารถมีผลผลิตและรายได้สูงขึ้นตามมาตรฐานฝีมือแรงงานตลอดจนส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มมีงานทำมีอาชีพเสริมได้รับการคุ้มครองและดูแลด้าน

สุขอนามัยความปลอดภัยในการทำงานตลอดจนมีหลักประกันความมั่นคงรวมทั้งสวัสดิการแรงงานอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ

กระบวนการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือวัดความรู้และทักษะ ซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนของชาติให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสถานประกอบการที่เน้นสมรรถนะในการทำงานจากการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรวมภูมิภาคเป็นหนึ่งตลาด หรือตลาดเดียว และในขณะเดียวกันก็ได้ทำให้เกิดข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2552

จากข้อตกลงผู้การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และกำหนดให้แรงงานสาขาบริการสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ทั้งสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง รวมทั้งสิ้น 32 ตำแหน่งงาน สำหรับประเทศไทย พบว่า สาขาบริการ<sup>1</sup>ได้สร้างรายได้สำคัญ กล่าวคือ เป็นแหล่งรายได้ที่มีสัดส่วนเป็นร้อยละ 45 ต่อ GDP ของประเทศ และในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนบุคลากรในภาคบริการ 10 สาขา กว่า 15,101,380 คนโดยประมาณ มีบุคลากรที่อยู่ในสาขาการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับสองคือ มีจำนวนถึง 2,691,016 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 17.8 ของบุคลากรในภาคบริการทั้งหมด โดยเป็นบุคลากรในสาขาโรงแรมและภัตตาคาร 2,572,566 คน และ ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 118,449 คน นอกจากนี้ยังปรากฏแนวโน้มของจำนวนบุคลากรที่จะเข้ามาในภาคการท่องเที่ยวจะสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้

จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีศักยภาพด้านจำนวนบุคลากรในสาขาบริการและการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงมีการจัดลำดับความสำคัญการพัฒนาแรงงานในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาชีพทั้งที่อยู่ในตลาดแรงงาน และแรงงานใหม่ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานในปี พ.ศ. 2557-2558 เป็นต้นไป โดยประเทศไทยมีพันธกิจที่ชัดเจนในแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานที่ทำตามความตกลงอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement for ASEAN Tourism Professionals: MRA) และเพื่อให้แรงงานไทยได้รับการยกระดับสมรรถนะที่เท่าเทียม หรือสูงกว่าสมรรถนะที่ได้กำหนดร่วมกันของอาเซียน อันเป็นการประกันโอกาสถึงความได้เปรียบด้านคุณภาพที่บุคลากรในสาขาบริการ (Hospitality Industry) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันบุคลากรไทยได้รับความชื่นชมว่ามีศักยภาพสูงทางด้านการบริการท่องเที่ยวในระดับต้นของโลกอยู่แล้วโดยข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานในสาขาท่องเที่ยว (Tourism Professionals) เป็นการใช้สมรรถนะเป็นหลัก (Core Competencies) ของมาตรฐานวิชาชีพในกลุ่มประชาคมอาเซียนจะกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่

<sup>1</sup> ประกอบด้วย การค้าส่งค้าปลีกและการซ่อมแซม โรงแรมและภัตตาคาร คมนาคมขนส่ง ตัวกลางทางการเงิน อสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ การบริหารราชการแผ่นดิน สาขาบริการการศึกษา สาขาบริการทางด้านสุขภาพและบริการด้านสังคม สาขากิจกรรมด้านการบริการชุมชน สังคมและการบริการส่วนบุคคลอื่นๆ และสาขาลูกจ้างในครัวเรือนส่วนบุคคล

ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวมี 2 สาขา 32 ตำแหน่ง คือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทางนอกจากนั้น การเป็นประชาคมอาเซียนที่เกิดขึ้นยังมีผลให้แรงงานทั้ง 10 ประเทศมีโอกาสในการแข่งขันอย่างสูง ดังนั้นประเทศไทยจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถภาพ (Competencies) ที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันในกรอบ 32 ตำแหน่งงาน ในสาขาการท่องเที่ยว (Tourism Professionals) ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน (MRA)

สำหรับสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือ ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติ หรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

ดังนั้น ประเทศไทยเองจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนของประเทศและรายอุตสาหกรรมให้สามารถเป็นกลไกการพัฒนาการผลิตและบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดโลกและตลาดภูมิภาคจึงควรมีการศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรม โรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้เป็นนโยบายระดับชาติในการเร่งรัดพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเฉพาะกลุ่มอาชีพอันจะส่งผลต่อผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้ตระหนักถึงการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในกระบวนการผลิตและบริการตามสมรรถนะที่ระบุใน MRA เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญการกำหนดมาตรฐานอาชีพและการส่งเสริมคุณภาพกำลังคนให้ขึ้นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเนื่องจากโครงสร้างประชากรของไทยกำลังเดินเข้าสู่สังคมสูงอายุ ในขณะที่ประเทศยังมีการขยายฐานเศรษฐกิจและมุ่งสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการลงทุนจากทุนนอกอาเซียน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ในขณะที่ความต้องการแรงงานมีปริมาณสูงประเทศไทยเองก็ยังมีประสบปัญหาเชิงคุณภาพของผู้จบการศึกษาในระดับต่างๆดังรายงานต่างๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่ายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมซึ่งเกือบทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและบริการที่ทำการศึกษายังเผชิญกับปัญหาความแตกต่างที่คล้ายๆกันระหว่างความรู้และทักษะของกำลังคนที่คาดหวังและที่มีอยู่ในปัจจุบันประการหนึ่งคือขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงาน โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานแล้วก็ตามแต่ก็เป็นเพียงการจัดมาตรฐานเพื่อกำหนดระดับค่าจ้างในเบื้องต้นเท่านั้นยังไม่สามารถที่จะนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานที่เทียบได้กับระดับ

สากลที่จะยกระดับสมรรถนะของแรงงานไทยได้อย่างแท้จริงและใช้ในการยกระดับค่าตอบแทนของแรงงานระดับกลางและระดับสูงและเป็นแรงจูงใจให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาดังกล่าวในรายงานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเป้าหมายเชิงคุณภาพประการหนึ่ง คือให้กำลังคนในอุตสาหกรรมและบริการกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้ทักษะที่ได้จากการทำงานมาปรับวุฒิการศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ

จากรายงานการศึกษาเชิงลึกการมีงานทำของกำลังคนระดับกลางและระดับสูง (ศูนย์นวัตกรรมนโยบาย, 2547) เพื่อเพิ่มผลิตภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างถึงข้อเสนอยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิรูปการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการชี้ว่าปัญหาหลักระบบการผลิตกำลังคนของประเทศไทยโดยสรุปข้อสำคัญประการหนึ่งในหลายประการดังนี้ ระบบการศึกษาและระบบฝึกอบรมอาชีพขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพแห่งชาติทำให้การผลิตกำลังคนไม่มีมาตรฐานอ้างอิงเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของกำลังคนให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลแม้ว่าระบบฝึกอบรมจะมีมาตรฐานฝีมือแรงงานเช่นมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นต้นก็มีระดับขึ้นเพื่ออ้างอิงให้ผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสมหรือให้ผู้ว่างงานเข้าฝึกอบรมเพื่อให้สามารถมีงานทำ ในรายงานนี้ได้เสนอยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูงในยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับมาตรฐานฝีมือและสมรรถนะของกำลังคนที่มีอยู่ (Upgrade Existing Workplace) มาตรการที่ 2 ได้เสนอให้จัดตั้งสถาบันรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification Standard) และมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standards) ขึ้นพัฒนาให้เข้มแข็งเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรมและสถาบันฝึกอบรมแปรมาตรฐานวิชาชีพเป็นมาตรฐานการฝึกอบรม

การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) จึงมีเป้าหมายสำคัญในการสร้างระบบคุณวุฒิใหม่ตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพหรือมาตรฐานอาชีพและสถาบันมาตรฐานวิชาชีพซึ่งจะทำหน้าที่ในการวัดหรือเทียบเคียงสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลในอาชีพนั้นๆ กำหนดโดยเจ้าของอาชีพหรือกลุ่มอาชีพซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและความสามารถร่วมกันกำหนดมาตรฐานอาชีพการโรงแรมได้อย่างมีประสิทธิภาพจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าประเทศไทยจำเป็นต้องมีการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการพัฒนามาตรฐานคุณวุฒิการโรงแรมส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในอุตสาหกรรมมีการพัฒนามาตรฐานอาชีพโดยสถาบันฯ จะเป็นผู้ให้การรับรองหน่วยประเมินสมรรถนะของบุคคลและผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินรวมทั้งเป็นศูนย์กลางความ

ร่วมมือการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพการโรงแรมในระดับชาติและระดับนานาชาติทั้งนี้สถาบันที่จะเกิดขึ้น จะต้องมี การดำเนินการติดตามประเมินผลเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความโปร่งใสอย่างมีธรรมาภิบาลเพื่อให้การ พัฒนาสมรรถนะของบุคคลมีการดำเนินการอย่างมีมาตรฐานสากลสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ประกอบการทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและการพัฒนากำลังคนด้านการให้บริการโรงแรมที่พักของ ประเทศต่อไป

งานวิจัยนี้จึงมีเป้าหมายเพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และแนวทางการประเมินมาตรฐาน สมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่ง อาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการโรงแรมที่พักอันเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของ ภาคท่องเที่ยวอันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากร ของตนและมีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่นๆเพื่อพัฒนาขีด ความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมดังกล่าวของประเทศ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ การโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของ อุตสาหกรรมโรงแรม
- 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย
- 3) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติ ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม
- 4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหาหลักในการศึกษา คือการมุ่งค้นหามาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรใน อุตสาหกรรมโรงแรม ใน 4 แผนกงาน คือ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ใน 23 ตำแหน่ง งาน จาก 4 แผนกงาน ดังนี้

แผนกส่วนหน้า (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า: Front Office Manager ตำแหน่ง หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า :Front Office Supervisor ตำแหน่ง พนักงานต้อนรับ :Receptionist ตำแหน่ง พนักงานรับโทรศัพท์ :Telephone Operator และตำแหน่ง พนักงานขนสัมภาระ :Bell Boy

แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มี 6 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน :Executive Housekeeper ตำแหน่งผู้จัดการแผนกซักกรีด :Laundry Manager ตำแหน่งหัวหน้างานดูแลห้องพัก: Floor Supervisor ตำแหน่งพนักงานซักกรีด :Laundry Attendant ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก: Room Attendant และ ตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด: Public Area Cleaner

แผนกอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งพ่อครัว: Executive Chef ตำแหน่งรองพ่อครัว: Demi Chef ตำแหน่งหัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว: Commis Chef ตำแหน่งพ่อครัวขนมหวาน: Chef de Partie ตำแหน่งผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน :Commis Pastry ตำแหน่งงานขนมปัง: Baker ตำแหน่งงานเนื้อ: Butcher

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน ดังนี้ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม: F&B Director ตำแหน่งผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม: F&B Outlet Manager ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ: Head Waiter ตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม :Bartender ตำแหน่งพนักงานบริการ: Waiter ตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

## 2) ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มผู้ประกอบการ บุคลากร ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม ในเนื้อหาของตำแหน่งงานที่มีการกำหนดสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA) ประกอบด้วย 4 ตำแหน่งงาน คือ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

### 1.4 วิธีการดำเนินการศึกษา

ขั้นเตรียมการ เป็นการดำเนินการศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA) วิเคราะห์สมรรถนะและวิธีการประเมินแต่ละสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม เพื่อสรุปเป็นสมรรถนะอาชีพรวมถึงการประเมิน

สมรรถนะอาชีพที่จำเป็นต่อการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และจึงนำข้อมูลที่ได้สู่ขั้นตอนถัดไป

ขั้นพัฒนา เป็นขั้นการเทียบเคียงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA) กับมาตรฐานคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรม ด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมถึงสมรรถนะของบุคลากรในงานต่างๆ ของโรงแรมที่พักตัวแทนผู้ดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมจำนวน 15 ราย และดำเนินการสำรวจข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับจำนวน และลักษณะงาน ผู้การจัดสมรรถนะระดับต่างๆ ตัวแทนกลุ่มตัวแทนบุคลากรโรงแรมทุกระดับจำนวน 30 ราย จากนั้นทำการประชุมระดมความคิดเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคเป้าหมายและแนวทางนักวิชาการและตัวแทนกลุ่มต่างๆ ทั้ง 4 ตำแหน่งงาน ในอุตสาหกรรมโรงแรมจำนวน 20 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากทุกภาคส่วนมาสู่การร่างสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียนทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมโรงแรม จากนั้นนำร่างฯ ดังกล่าวมาตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อกำหนดมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม แล้วจึงสรุปสู่ขั้นบูรณาการ

ในส่วนแนวทางการประเมินสมรรถนะอาชีพฯ ตามมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม จะใช้การสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมถึงการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในงานต่างๆ ของธุรกิจโรงแรมตัวแทนผู้ดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมจำนวน 15 ราย และสำรวจข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับจำนวน และลักษณะงานผู้การกำหนดแนวทางการประเมินสมรรถนะอาชีพระดับต่างๆ ตัวแทนกลุ่มตัวแทนบุคลากรโรงแรมทุกระดับจำนวน 30 ราย เพื่อค้นหาแนวทางการประเมินสมรรถนะอาชีพฯ ตามมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม จากนั้นจึงจัดการประชุมระดมความคิดเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานเพื่อการประเมินสมรรถนะดังกล่าว ตลอดจนปัญหาอุปสรรคเป้าหมายและแนวทาง จากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม นักวิชาการและหน่วยงานกำกับสมรรถนะและหน่วยงานฝึกอบรม เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน วิทยาลัยอาชีวศึกษา

ขั้นบูรณาการ เป็นขั้นตอนในการจัดทำมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร

วิชาชีพการโรงแรมของกลุ่มแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน ด้วยกลุ่มตัวแทนด้านอุตสาหกรรมโรงแรมและตัวแทนภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนักวิชาการในด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ จากนั้นจึงการจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการศึกษาและคู่มือมาตรฐานสมรรถนะตลอดจนร่างแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพจากภาคส่วนโรงแรมไทย เพื่อกำหนดแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมกลุ่มบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมให้กับกลุ่มเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

## 2. สรุปผลการดำเนินงาน

ซึ่งยังพบว่ามีความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องกันกับมาตรฐานสมรรถนะเดิมที่อุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้ทำไว้ อีกทั้งยังมีความซ้ำซ้อนทั้งในการเรียกชื่อตำแหน่งงาน และคำบรรยายสมรรถนะ ตลอดจนความต้องการจำเป็นของสมรรถนะแต่ละตำแหน่ง และเมื่อเทียบเคียงระหว่างมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพโรงแรมไทยกับสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของกลุ่มแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการอาเซียน พบว่า ASEAN MRA มีการจัดแบ่งสมรรถนะอาชีพเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ตามข้อมูลจาก William Angliss Institute of TAFE สถาบันที่มีความเชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม และการศึกษาสาขาอาชีพทางการบริการ การท่องเที่ยว และการอาหาร และข้อมูลจากสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้ คือ

### 2.1 สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

เป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ถือเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรของโรงแรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อภารกิจงาน รวมถึงสอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของโรงแรม ประกอบด้วยสมรรถนะ ดังตารางเปรียบเทียบ

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

จากตารางจะเห็นได้ว่า มาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่อุตสาหกรรมโรงแรมไทยต้องการมีความสอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแต่จะมีสมรรถนะหลักที่ต้องการเพิ่มอีก 2 สมรรถนะ เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทย

## 2.2 สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำหรับบุคลากรแต่ละแผนก บุคลากรทุกคนในแผนกจำเป็นต้องมีคุณลักษณะตามสมรรถนะนี้ โดยจะมีความแตกต่างจากสมรรถนะทั่วไปของแผนกอื่น

1) **แผนกส่วนหน้า (Front Office)** ประกอบด้วยสมรรถนะ 9 ข้อ สำหรับสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม และเป็นสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม 7 สมรรถนะ

ASEAN MRA	สมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม
(1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓
(2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	สมรรถนะตามหน้าที่
(3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	✓
(4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	✓
(5) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	สมรรถนะตามหน้าที่
(6) ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป	✓
(7) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓
(8) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	✓
(9) พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง	✓

สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกส่วนหน้าตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยส่วนใหญ่ความสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) ยกเว้นสมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ และบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น อุตสาหกรรมโรงแรมไทยเห็นว่าเป็นสมรรถนะจำเป็นต้องมีเพียงบางระดับในแผนกงานเท่านั้น จึงควรจัดสมรรถนะทั้งสองเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) มากกว่า

2) **แผนกแม่บ้าน (House Keeping)** ประกอบด้วยสมรรถนะ 6 ข้อ สำหรับสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม และเป็นสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับ

ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมเห็นควรให้ยกไปเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ทั้งหมด

ASEAN MRA	สมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม
(1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สมรรถนะตามหน้าที่
(2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	สมรรถนะตามหน้าที่
(3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	สมรรถนะตามหน้าที่
(4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	สมรรถนะตามหน้าที่
(5) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ	สมรรถนะตามหน้าที่
(6) ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป	สมรรถนะตามหน้าที่

สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกแม่บ้านตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยมีความแตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) กล่าวคือ อุตสาหกรรมเห็นว่า สมรรถนะทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ล้วนแต่เป็นสมรรถนะอาชีพที่ไม่ใช่ความจำเป็นพื้นฐานที่บุคลากรในแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน แต่หากจะมีสมรรถนะดังกล่าวก็ดี ดังนั้นจึงควรจัดสมรรถนะดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

**3) แผนกอาหาร (Food Production)** ประกอบด้วยสมรรถนะ 15 ข้อ สำหรับสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม และเป็นสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม 11 สมรรถนะ

ASEAN MRA	สมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม
(1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓
(2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	✓
(3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	✓
(4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	สมรรถนะตามหน้าที่
(5) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	สมรรถนะตามหน้าที่
(6) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	✓
(7) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓
(8) ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	✓
(9) เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	สมรรถนะตามหน้าที่
(10) ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้	สมรรถนะตามหน้าที่
(11) ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	✓
(12) จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	✓
(13) นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	✓
(14) รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	✓
(15) อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ	✓

ด้านสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารตามความต้องการอุตสาหกรรมมีความต้องการสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม(ASEAN MRA) ยกเว้นประเด็นสมรรถนะทั่วไป เรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ 4 สมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารที่อุตสาหกรรมเห็นว่า ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ของบุคลากรในแผนกอาหารของวิชาชีพโรงแรม จึงจะเหมาะสมกว่า

4) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ประกอบด้วยสมรรถนะ 10 ข้อสำหรับสมรรถนะตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม และเป็นสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม เพียง 1 สมรรถนะ

ASEAN MRA	สมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม
1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓
2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	สมรรถนะตามหน้าที่
3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	สมรรถนะตามหน้าที่
4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	สมรรถนะตามหน้าที่
5) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	สมรรถนะตามหน้าที่
6) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	สมรรถนะตามหน้าที่
7) ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ	สมรรถนะตามหน้าที่
8) ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	สมรรถนะตามหน้าที่
9) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	สมรรถนะตามหน้าที่
10) มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม	สมรรถนะตามหน้าที่

สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของอุตสาหกรรม พบว่ามีความต้องการที่แตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) ค่อนข้างมาก กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กลุ่มแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในประเด็นสมรรถนะเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ต่างไม่ใช่สมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มจำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

ทั้งนี้ สมรรถนะอาชีพตามความต้องการของอุตสาหกรรมในส่วนโรงแรมไทย มีทั้งที่ สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) แต่ไม่ได้แตกต่างกันจนเป็นปัญหาในการพัฒนา สมรรถนะของแรงงานในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย กล่าวคือ มาตรฐานสมรรถนะตามสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ต้องเพิ่มความเป็นไทยและประเด็นเรื่องสิ่งแวดล้อมที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนและเพิ่มคุณค่าของ อุตสาหกรรมโรงแรมไทย ในส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่า สมรรถนะข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN MRA) ในแต่ละแผนกมีจำนวนสมรรถนะเกิน ความต้องการอีกทั้งบางสมรรถนะในบางแผนกควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อให้ง่ายต่อการประเมินและการพัฒนาจะเป็นเรื่องที่เหมาะสมกว่า

### 3. ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของงานวิจัย

การศึกษาในโครงการ มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของ บุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมี ส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เป็นส่วนหนึ่งของวัตถุประสงค์หลักของแผนงานวิจัยและนำไปสู่การ ประยุกต์ใช้ ตลอดจนมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จะใช้ทำการวิจัย ในระดับ Intermediate results ซึ่งเป็น ผลสำเร็จระดับกลาง กล่าวคือ เป็นผลสำเร็จที่ต่อยอดมาจากผลสำเร็จเบื้องต้นจากการศึกษาและปรากฏการณ์ใน ประเด็น ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) และเป็นผลที่จะก้าว ไปสู่ผลสำเร็จระยะสุดท้ายของงานวิจัย

#### ระดับความสำเร็จของงาน

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

ทั้งนี้ในด้านความคุ้มค่าของงาน คาดว่า จะสามารถทำให้อุตสาหกรรมโรงแรมไทยมีมาตรฐาน สมรรถนะอาชีพ และแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันใน คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน อีกทั้งทำให้ บุคลากรในอุตสาหกรรมตระหนักถึงมาตรฐานสมรรถนะและแนวทางการประเมินที่สอดคล้องกับ MRA เพื่อ

การมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และจะทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจจากการอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักระยะยาวลงสู่บุคลากรในอุตสาหกรรมให้สามารถมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ทำให้ความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตดีขึ้น และจะสามารถสร้างความตระหนักทำทุกภาคส่วนมีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อรักษาและพัฒนาสมรรถนะของอุตสาหกรรมโรงแรมได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

#### 4. การนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

4.1 มีการทบทวนถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) กับสมรรถนะที่อุตสาหกรรมโรงแรมไทยต้องการ โดยกระบวนการมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรม ทำให้เกิดการบูรณาการระหว่างความต้องการอุตสาหกรรมกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างเป็นรูปธรรม

4.2 เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพและส่งผลต่อการดำเนินการจัดทำมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมต่อไป

4.3 เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมของการพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพ พัฒนาสมรรถนะอาชีพ และเสนอแนะแนวทางในการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ระบบมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมไทยยังไม่มีความชัดเจนในมาตรฐานอันใดอันหนึ่ง ทั้งนี้จากการศึกษาประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม 4 แผนก คือ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีสมรรถนะหลัก (Core competencies) ที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA) 5 สมรรถนะ และมีสมรรถนะหลักที่ประเทศไทยควรมีเพิ่มเติม คือ 1) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines) 2) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess) ส่วนสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) มีผลการศึกษา แยกตามแผนก คือ แผนกส่วนหน้า เห็นว่า ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมมีความเหมาะสม ยกเว้นสมรรถนะการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกแม่บ้าน พบว่า สมรรถนะเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้เป็นอย่างดี การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ควรจัดสมรรถนะในข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) แผนกอาหารพบว่า สมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้น ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ในเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และ

เครื่องต้มไ้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) สำหรับแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม นั้น มีวิธีการประเมินได้แก่ การสังเกตการปฏิบัติงาน (Observation of skills) การสอบปากเปล่า (Oral questions) การประเมินด้วยบุคคลที่สาม (3 Rd Party Statement) ข้อสอบข้อเขียน (Written questions) และการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ (Work project) เป็นต้น

## **Abstract 1<sup>st</sup> Sub-Project**

The first sub-project of the development of professional standards comply with the agreement on mutual recognition of professional qualifications the hotel (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) is part of Thailand's hotel industry". The objectives of the study is to analyze and assess the competencies of the career performance, to develop career competencies and to propose ways to assess professional competency standards in line with the agreement on mutual recognition of professional qualifications based on professional qualifications with the participatory approach.

Results of the research showed that the performance standards of professional career training in Thailand are still vague to some extent. However, the study on the four main departments regarding professional competence namely: front office, housekeeping, kitchen, food and beverage contain core competencies that are relevant to the ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals. However, the research project has suggested that Thailand should include extra competencies into the existing five main core competencies on the agreement of mutual recognition of professional qualifications the hotel (ASEAN MRA). The key additional competencies are 1) to act in accordance with the environmental protection guidelines 2) to preserve and present Thai-ness. For the generic competencies, the findings from front office department have shown the high level of agreement and accepted the agreement on mutual recognition of professional qualifications of the hotel industry. However, the performance of general administrative practice, management and conflict resolution in various situations still need to be improved. Moreover, for the housekeeping department, the results have shown that effective communication over the phone, administrative works, an English proficiency and IT ability are only in the average level and they should be included into the functional competency. Next, the results from kitchen department has revealed that general performance boosting its service and hospitality, receipt and storage of goods, safety regulations, food preparation and storage of food hygiene, ability and willingness to learn new things as well as using new technique for cooking should be included in the functional competency.

More importantly, to effectively utilize this method, it is vital to apply the participatory approach into a real practice by adding the evaluation techniques as follows: observation method, oral exam, third party's opinion, written exam, self assessment and project based.

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงของโลกสังคมและเศรษฐกิจที่จะปรับเปลี่ยนไปสู่การแข่งขันที่มุ่งเน้นการใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความโดดเด่นซึ่งทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันอย่างใกล้ชิดเพื่อเตรียมพร้อมและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ การมีกำลังคนที่มีคุณภาพเพียงพอที่จะยกระดับคุณภาพสินค้าและบริการการสร้างและการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสามารถปรับตัวได้รวดเร็วตามการเปลี่ยนแปลงของโลก

ด้านของรัฐบาล ซึ่งได้กำหนดนโยบายด้านการศึกษาที่สนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนในทุกระดับสำหรับในสาระสำคัญด้านเศรษฐกิจภาคเศรษฐกิจฐานรากเป็นพื้นฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจไทยซึ่งจะต้องเสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งตามแนวทางด้านหนึ่งคือด้านแรงงานซึ่งเป็นรากฐานสำคัญอีกส่วนหนึ่งของภาคเศรษฐกิจฐานรากจะเสริมสร้างให้ความร่วมมือระหว่างภาคแรงงานภาคเอกชนและภาครัฐให้ครอบคลุมถึงการพัฒนาคุณภาพและฝีมือของแรงงานในระดับต่างๆ เพื่อให้สามารถมีผลผลิตและรายได้สูงขึ้นตามมาตรฐานฝีมือแรงงานตลอดจนส่งเสริมให้แรงงานทุกกลุ่มมีงานทำมีอาชีพเสริมได้รับการคุ้มครองและดูแลด้านสุขอนามัยความปลอดภัยในการทำงานตลอดจนมีหลักประกันความมั่นคงรวมทั้งสวัสดิการแรงงานอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

กระบวนการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพตามมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือวัดความรู้และทักษะซึ่งภาครัฐจะต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อยกระดับความสามารถของกำลังคนของชาติให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของสถานประกอบการที่เน้นสมรรถนะในการทำงานจากการเรียนรู้ตลอดชีวิตในขณะเดียวกันก็ได้ทำให้เกิดข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 10 ประเทศ ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกัน ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ.2552

จากข้อตกลงสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) และกำหนดให้แรงงานสาขาบริการสามารถเคลื่อนย้ายได้อย่างเสรี ทั้งสาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง รวมทั้งสิ้น 32

ตำแหน่งงาน สำหรับประเทศไทย พบว่า สาขาบริการ<sup>1</sup>ได้สร้างรายได้สำคัญ กล่าวคือ เป็นแหล่งรายที่มีสัดส่วนเป็นร้อยละ 45 ต่อ GDP ของประเทศ และในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวนบุคลากรในภาคบริการ 10 สาขา กว่า 15,101,380 คนโดยประมาณ มีบุคลากรที่อยู่ในสาขาการท่องเที่ยวสูงเป็นอันดับสองคือ มีจำนวนถึง 2,691,016 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 17.8 ของบุคลากรในภาคบริการทั้งหมด โดยเป็นบุคลากรในสาขาโรงแรมและภัตตาคาร 2,572,566 คน และ ตัวแทนธุรกิจท่องเที่ยวจำนวน 118,449 คน นอกจากนี้ยังปรากฏแนวโน้มของจำนวนบุคลากรที่จะเข้ามาในภาคการท่องเที่ยวจะสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้

จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศไทยมีศักยภาพด้านจำนวนบุคลากรในสาขาบริการและการท่องเที่ยว ดังนั้นจึงมีการจัดลำดับความสำคัญการพัฒนาแรงงานในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาชีพทั้งที่อยู่ในตลาดแรงงาน และแรงงานใหม่ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานในปี พ.ศ. 2557-2558 เป็นต้นไป โดยประเทศไทยมีพันธกิจที่ชัดเจนในแต่ละภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพแรงงานไทยใน 32 ตำแหน่งงานที่ทำตามความตกลงอาเซียน (Mutual Recognition Arrangement for ASEAN Tourism Professionals: MRA) และเพื่อให้แรงงานไทยได้รับการยกระดับสมรรถนะที่เท่าเทียม หรือสูงกว่าสมรรถนะที่ได้กำหนดร่วมกันของอาเซียน อันเป็นการประกันโอกาสถึงความได้เปรียบด้านคุณภาพที่บุคลากรในสาขาการบริการ (Hospitality Industry) โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจุบันบุคลากรไทยได้รับความชื่นชมว่ามีศักยภาพสูงทางด้านการบริการท่องเที่ยวในระดับต้นของโลกอยู่แล้วโดยข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานในสาขาท่องเที่ยว (Tourism Professionals) เป็นการใช้สมรรถนะเป็นหลัก (Core Competencies) ของมาตรฐานวิชาชีพในกลุ่มประชาคมอาเซียนจะกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวมี 2 สาขา 32 ตำแหน่ง คือ สาขาที่พัก และสาขาการเดินทาง ดังนั้นประเทศไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาแรงงานให้มีสมรรถภาพ (Competencies) ที่สูงสุดตามที่อาเซียนได้กำหนดไว้ร่วมกันในรอบ 32 ตำแหน่งงาน ในสาขาการท่องเที่ยว (Tourism Professionals) ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน (MRA)

สำหรับสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่ทำเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน

<sup>1</sup> ประกอบด้วย การค้าส่งค้าปลีกและการซ่อมแซม โรงแรมและภัตตาคาร คมนาคมขนส่ง ตัวกลางทางการเงิน อสังหาริมทรัพย์ การให้เช่าและบริการทางธุรกิจ การบริหารราชการแผ่นดิน สาขาบริการการศึกษา สาขาบริการทางด้านสุขภาพและบริการด้านสังคม สาขากิจกรรมด้านการบริการชุมชน สังคมและการบริการส่วนบุคคลอื่นๆ และสาขาถูกจ้างในครัวเรือนส่วนบุคคล

หรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

ดังนั้น ประเทศไทยเองจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อพัฒนาสมรรถนะของกำลังคนของประเทศและรายอุตสาหกรรมให้สามารถเป็นกลไกการพัฒนาการผลิตและการบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถแข่งขันในตลาดโลกและตลาดภูมิภาคจึงควรมีการศึกษาถึงกระบวนการพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้เป็นนโยบายระดับชาติในการเร่งรัดพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพเฉพาะกลุ่มอาชีพอันจะส่งผลต่อผู้ประกอบการและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้ได้ตระหนักถึงการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในกระบวนการผลิตและการบริการตามสมรรถนะที่ระบุใน MRA เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญการกำหนดมาตรฐานอาชีพและการส่งเสริมคุณภาพกำลังคนให้เป็นที่ไปตามมาตรฐานที่กำหนดเนื่องจากโครงสร้างประชากรของไทยกำลังเดินเข้าสู่สังคมสูงอายุ ในขณะที่ประเทศยังมีการขยายฐานเศรษฐกิจและมุ่งสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการลงทุนจากทุนนอกอาเซียน ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าในขณะที่ความต้องการแรงงานมีปริมาณสูงประเทศไทยเองก็ยังมีประสบปัญหาเชิงคุณภาพของผู้จบการศึกษาในระดับต่างๆดังรายงานต่างๆ ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมซึ่งเกือบทุกกลุ่มอุตสาหกรรมและบริการที่ทำการศึกษายังเผชิญกับปัญหาความแตกต่างที่คล้ายๆกันระหว่างความรู้และทักษะของกำลังคนที่คาดหวังและที่มีอยู่ในปัจจุบันประการหนึ่งคือขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพแม้ว่าจะมีการกำหนดมาตรฐานฝีมือแรงงานโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานแล้วก็ตามแต่ก็เป็นเพียงการจัดมาตรฐานเพื่อกำหนดระดับค่าจ้างในเบื้องต้นเท่านั้นยังไม่สามารถที่จะนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานที่เทียบได้กับระดับสากลที่จะยกระดับสมรรถนะของแรงงานไทยได้อย่างแท้จริงและใช้ในการยกระดับค่าตอบแทนของแรงงานระดับกลางและระดับสูงและเป็นแรงจูงใจให้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาดังกล่าวในรายงานการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้นำเสนอยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเป้าหมายเชิงคุณภาพประการหนึ่งคือให้กำลังคนในอุตสาหกรรมและบริการกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้ทักษะที่ได้จากการทำงานมาปรับวุฒิการศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ

จากรายงานการศึกษาเชิงลึกการมีงานทำของกำลังคนระดับกลางและระดับสูงเพื่อเพิ่มผลิตภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อ้างถึงข้อเสนอยุทธศาสตร์เพื่อการปฏิรูปการ

อาชีวศึกษาและฝึกอบรมสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษากระทรวงศึกษาธิการชี้ว่าปัญหาหลัก ระบบการผลิตกำลังคนของประเทศไทยโดยสรุปข้อสำคัญประการหนึ่งในหลายประการดังนี้ ระบบ การศึกษาและระบบฝึกอบรมอาชีพขาดการกำหนดมาตรฐานอาชีพและวิชาชีพแห่งชาติทำให้การ ผลิตกำลังคนไม่มีมาตรฐานอ้างอิงเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของกำลังคนให้ทัดเทียม มาตรฐานสากลแม้ว่าระบบฝึกอบรมจะมีมาตรฐานฝีมือแรงงานเช่นมาตรฐานของกรมพัฒนาฝีมือ แรงงานเป็นต้นก็มีระดับขั้นเพื่ออ้างอิงให้ผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนที่เหมาะสม หรือให้ผู้ว่างงานเข้าฝึกอบรมเพื่อให้สามารถมีงานทำ ในรายงานนี้ได้เสนอยุทธศาสตร์การผลิตและ พัฒนากำลังคนระดับกลางและระดับสูงในยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกกระดับมาตรฐานฝีมือและสมรรถนะ ของกำลังคนที่มีอยู่ (Upgrade Existing Workplace) มาตรการที่ 2 ได้เสนอให้จัดตั้งสถาบันรับรอง คุณวุฒิวิชาชีพ (Vocational Qualification Standard) และมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standards) ขึ้นพัฒนาให้เข้มแข็งเป็นที่ยอมรับของอุตสาหกรรมและสถาบันฝึกอบรมแปรมาตรฐานวิชาชีพเป็น มาตรฐานการฝึกอบรม

การพัฒนาสถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) จึงมีเป้าหมายสำคัญในการสร้างระบบคุณวุฒิใหม่ตามระบบ คุณวุฒิวิชาชีพที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพหรือมาตรฐานอาชีพและ สถาบันมาตรฐานวิชาชีพซึ่งจะทำหน้าที่ในการวัดหรือเทียบเคียงสมรรถนะหรือความสามารถของ บุคคลในอาชีพนั้นๆ กำหนดโดยเจ้าของอาชีพหรือกลุ่มอาชีพซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐเพื่อให้เกิดความเข้มแข็งและความสามารถร่วมกันกำหนดมาตรฐานอาชีพการ โรงแรมได้อย่างมี ประสิทธิภาพจากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าประเทศไทยจำเป็นต้องมีการพัฒนาสถาบันมาตรฐาน วิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียนตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการพัฒนา มาตรฐานคุณวุฒิการ โรงแรมส่งเสริมให้กลุ่มอาชีพในอุตสาหกรรมมีการพัฒนามาตรฐานอาชีพโดย สถาบันฯ จะเป็นผู้ให้การรับรองหน่วยประเมินสมรรถนะของบุคคลและผู้ที่จะเป็นผู้ประเมินรวมทั้ง เป็นศูนย์กลางความร่วมมือการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพการ โรงแรมในระดับชาติและระดับนานาชาติ ทั้งนี้สถาบันที่จะเกิดขึ้น จะต้องมีการดำเนินการติดตามประเมินผลเพื่อให้การดำเนินการเป็นไป ด้วย ความโปร่งใสอย่างมีธรรมาภิบาลเพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคคลมีการดำเนินการอย่างมี มาตรฐานสากลสอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน และการพัฒนากำลังคนด้านการให้บริการ โรงแรมที่พักของประเทศต่อไป

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 นี้จึงมีเป้าหมายเพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และแนวทางการ ประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากร

วิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการ โรงแรมที่พักอันเป็นอุตสาหกรรมสำคัญของภาคท่องเที่ยวอันจะส่งผลให้ภาคส่วนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีแนวทางการยกระดับสมรรถนะบุคลากรของตนและมีแนวทางในการขับเคลื่อนคลัสเตอร์อุตสาหกรรมท่องเที่ยวร่วมกับภาคส่วนอื่นๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมดังกล่าวของประเทศ

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม
- 2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆ ในประเทศไทย
- 3) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม
- 4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ด้านพื้นที่ศึกษา	ประเทศไทยในภาพรวม
ด้านระยะเวลา	12 เดือน
ด้านกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรม
ด้านเนื้อหา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)</li> <li>2) สมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆ ในประเทศไทย</li> <li>3) มาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องข้อตกลงยอมรับร่วมกันใน</li> </ol>

	<p>คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม</p> <p>4) แนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม</p>
--	---

#### 1.4 เป้าหมายของผลผลิต (Output) และตัวชี้วัด

ตารางที่ 1.1 แสดงเป้าหมายของผลผลิต (Output) และตัวชี้วัดโครงการย่อยที่ 1

ผลผลิต	ตัวชี้วัด			
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	เวลา	ต้นทุน
<p>1.มาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย</p>	<p>23 ตำแหน่งงาน</p>	<p>มี/สมบูรณ์/ถูกต้อง</p>	<p>6 เดือนแรก</p>	<p>885,000</p>
<p>2.แนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับ</p>	<p>23 ตำแหน่งงาน (เฉพาะ Core competencies)</p>	<p>มี/สมบูรณ์/ถูกต้อง</p>	<p>6 เดือนหลัง</p>	

ผลผลิต	ตัวชี้วัด			
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	เวลา	ต้นทุน
การเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม				

## 1.5 เป้าหมายของผลลัพธ์ (Outcome) และตัวชี้วัด

ตารางที่ 1.2 แสดงเป้าหมายของผลลัพธ์ (Outcome) และตัวชี้วัดโครงการย่อยที่ 1

ผลลัพธ์	ตัวชี้วัด		
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	เวลา
1. ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)	เพิ่มเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะบุคลากรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตาม MRA ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20	มีมาตรฐานสมรรถนะฯ ชัดเจนสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน	2 ปี
2. ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมโรงแรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรในระบบมีแนวทางการประเมินสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	มีผู้เข้ารับการประเมินสมรรถนะฯ เพิ่มขึ้นร้อยละ 10	ผลกระทบทางลบจาก MRA ต่อแรงงานไทยลดลง/เชิงบวกเพิ่ม	2 ปี
3. สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยสูงขึ้น	บุคลากรมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 5	สมรรถนะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความยั่งยืนและเป็นพลวัต	2 ปี
4. อุตสาหกรรมการโรงแรมไทยสามารถสร้างรายรับจากการท่องเที่ยวได้สูงขึ้น	ร้อยละ 10 ต่อปี		3-5 ปี

## 1.6 ทฤษฎี สมมติฐานและ / หรือกรอบแนวความคิดของการวิจัย

กรอบการดำเนินงานในภาพรวมของส่วนนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลักคือ

1) ขั้นเตรียมการ โดยเป็นการศึกษาสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม รวมถึงศึกษากรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการในพื้นที่อื่นเพื่อสรุปเป็นสมรรถนะอาชีพที่จำเป็นต่อการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

2) ขั้นพัฒนาสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมและจากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

3) ขั้นพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อกำหนดแนวทางการประเมินสมรรถนะอาชีพที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม

4) ขั้นบูรณาการมาตรฐานสมรรถนะอาชีพและการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาถึงมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม ไทยครั้งนี้ใช้แนวทางการค้นหากรอบช่องว่างขีดความสามารถของบุคลากร และคำอธิบายงาน (Job descriptions) ตลอดจนคุณลักษณะเฉพาะของงาน (Job specification) จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานผู้ประกอบการที่เป็นตัวแทนของประชากรในอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งจะเน้นพัฒนาเฉพาะขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น เพื่อให้กระบวนการพัฒนาเหมาะสมกับสภาพและลักษณะการทำงานของบุคลากรดังกล่าวเป็นการเฉพาะ

## 1.7 การนำผลงานไปใช้ประโยชน์

1) สถาบันมาตรฐานวิชาชีพในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานและแนวทางการประเมินบุคลากรของอุตสาหกรรม

2) องค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมมีมาตรฐานและแนวทางในการพัฒนาบุคลากร

3) หน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องสามารถมีมาตรฐานในการประเมินบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

## 1.8 แผนการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือผลการวิจัยสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัย

เนื่องจกงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกลุ่มอุตสาหกรรมโรงแรมและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน จึงทำให้ภาคส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้องจึงได้รับการถ่ายทอดข้อมูลและกระบวนการดำเนินการในระหว่างการวิจัยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆรวมทั้งขึ้นการวิเคราะห์และวางแผนจึงช่วยสร้างความมั่นใจได้ว่าเมื่อสิ้นสุดการวิจัยแล้วกลุ่มเป้าหมายเหล่านี้จะสามารถนำผลจากการวิจัยนี้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมีแผนการถ่ายทอดผลการวิจัยไปสู่กลุ่มเป้าหมายเมื่อสิ้นสุดการวิจัยดังนี้

- 1) การจัดสัมมนาเพื่อนำเสนอผลการวิจัยโดยเชิญกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม
- 2) การจัดส่งเอกสารผลการวิจัยให้กับบุคลากรระดับหัวหน้างานในหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 3) การนำผลการศึกษาพัฒนาเป็นบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ผ่านวารสารวิชาการหรือการประชุมวิชาการเพื่อให้เกิดการนำผลการวิจัยนี้ไปใช้ต่อยอดในหมู่นักวิชาการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการ (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการ โรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม 2) ศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย 3) พัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วมและ 4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงหัวข้อการทบทวนวรรณกรรม

หัวข้อการทบทวนวรรณกรรม	หน้า
2.1 แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ	11
2.2 แนวคิดคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ	13
2.3 แนวคิดการพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย	16
2.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency	18
2.5 แนวคิดการประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	24
2.6 แนวคิดสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)	26
2.7 แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม	30
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32

## 2.1 แนวคิดสถาบันมาตรฐานวิชาชีพ

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2462 พร้อมกับสันนิบาตชาติภายใต้สนธิสัญญาแวร์ซาย โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การส่งเสริมความยุติธรรมในสังคมรับรองและเคารพสิทธิมนุษยชนสนับสนุนให้เกิดความเป็นธรรมในการใช้แรงงานยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีของลูกจ้างและให้ความช่วยเหลือประเทศสมาชิกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในประเทศที่ร่วมก่อตั้ง ซึ่งในปี พ.ศ. 2487 (ค.ศ.1944) ได้มีการลงมติรับหลักการสำคัญขององค์การและได้มีการออกปฏิญญาแห่งฟิลาเดลเฟีย (The Declaration of Philadelphia) คือ

- 1) แรงงานมิใช่สินค้า
- 2) เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการตั้งสมาคมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าอันยั่งยืน
- 3) ความยากจนที่หนึ่งทีใดย่อมเป็นปฏิปักษ์ต่อความเจริญรุ่งเรืองทุกหนทุกแห่ง มนุษย์ทุกคนย่อมมีสิทธิแสวงหาทั้งสวัสดิภาพทางวัตถุและพัฒนาการด้านจิตใจ ภายใต้เงื่อนไขของเสรีภาพและความภาคภูมิใจความมั่นคงทางเศรษฐกิจและโอกาสทัดเทียมกันโดยมิได้คำนึงถึงเชื้อชาติหรือเพศใดๆทั้งสิ้น

ซึ่งองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) ก็ได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว กล่าวคือ

- 1) วางนโยบายและโครงการระหว่างประเทศเพื่อปรับปรุงสถานะความเป็นอยู่และการทำงานเพิ่มพูนโอกาสการมีงานทำและส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
- 2) กำหนดมาตรฐานแรงงานระหว่างประเทศเพื่อให้ประเทศสมาชิกใช้เป็นแนวทางในทางปฏิบัติ
- 3) จัดให้มีการฝึกอบรมศึกษาวิจัยและเผยแพร่เอกสารข้อมูลข่าวสาร

สำหรับประเทศไทย ILO โดยสำนักงานภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกได้ดำเนินกิจกรรมในด้านต่างๆ ที่ครอบคลุมเนื้อหาหลักๆ 4 ประการคือ 1) สิทธิในการทำงาน 2) งานที่สร้างรายได้ 3) การคุ้มครองทางสังคม 4) การมีผู้แทนและมีส่วนร่วมตัวอย่างกิจกรรม เช่น โครงการต่อต้านการใช้แรงงานเด็กและการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้ายที่สุด โครงการส่งเสริมศักยภาพของประเทศในการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวโครงการต่างๆในการส่งเสริมและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรคเอดส์การพัฒนาาระบบการประกันสังคมโครงการขยายระบบการประกันสังคมสู่

เศรษฐกิจจากระบบการส่งเสริมการมีงานทำกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงานการส่งเสริมบทบาทขององค์การนายจ้างและลูกจ้างและโครงการอื่นๆอีกมากมาย โดยดำเนินการร่วมกับกระทรวงแรงงานเป็นหลัก รวมถึงหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชนอื่นๆเพื่อส่งเสริมให้เกิด "งานที่มีคุณค่า" ซึ่งทุกคนในทุกสถานที่สามารถสร้างรายได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมมั่นคงและมีศักดิ์ศรีสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญของประเทศไทย

ILO ดำเนินกิจกรรมต่างๆในประเทศโดยยึดระบบการทำงานแบบไตรภาคีหรือการกระจายอำนาจระหว่างฝ่ายรัฐบาลนายจ้างลูกจ้าง กล่าวคือ รัฐบาลมีกระทรวงแรงงานเป็นหลัก รวมถึงกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์และกระทรวงอื่นๆขององค์การนายจ้าง 2 องค์การหลักจากที่จดทะเบียน 10 องค์การคือ สภาองค์การนายจ้างแห่งประเทศไทย (The Employers' Confederation of Thailand : ECOT) สภาองค์การนายจ้างผู้ประกอบการค้าและอุตสาหกรรมไทย (The Employers' Confederation of Thai Trade and Industry : ECONTIAI) สภาองค์การลูกจ้าง 4 องค์การคือ สภาองค์การลูกจ้างสมาพันธ์แรงงานแห่งประเทศไทย (The Thai Trade Union Congress : TTUC) สภาองค์การลูกจ้างสภาแรงงานแห่งประเทศไทย (The Labor Congress of Thailand : LCT) สภาองค์การลูกจ้างแรงงานแห่งประเทศไทย (The National Congress of Thai Labour : NCTL) สมาพันธ์แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ (The State Enterprises Relations Confederation)

สำหรับการพัฒนาทักษะพบว่า มีโครงการเกี่ยวกับทักษะความรู้และความสามารถในการที่จะได้งานทำ(In Focus Programme on Skills, Knowledge and Employability – IFP/SKILLS) ของ ILO ที่พยายามส่งเสริมให้เพิ่มการลงทุนเพื่อพัฒนาทักษะและจัดการฝึกอบรมเพื่อที่หญิงและชายจะมีโอกาสมากขึ้นและเท่าเทียมกันในการได้ทำงานที่มีผลสำเร็จและมีคุณค่า และช่วยปรับปรุงนโยบายและโครงการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมทั่วโลกให้ดีขึ้นโดยเน้นกลยุทธ์การฝึกอบรมซึ่งจะส่งเสริมให้กลุ่มคนที่อาจเป็นผู้เสียเปรียบในตลาดแรงงานได้รวมพลังกันงานหลักของ IFP/SKILLS คือ การหาวิธีการใหม่ๆเพื่อฝึกและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ร่างแก้ไขข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2518 (ฉบับที่ 150) ส่งเสริมการจ้างงานเยาวชนและนโยบายการฝึกอบรม (สนับสนุนเครือข่ายการจ้างงานเยาวชนขององค์การสหประชาชาติองค์การแรงงานระหว่างประเทศและธนาคารโลก) ส่งเสริมการขยายขอบเขตของนโยบายและโครงการฝึกอบรมต่างๆสำหรับภาคเศรษฐกิจจากระบบ (การเตรียมการสำหรับการอภิปรายทั่วไปในการประชุมใหญ่ขององค์การแรงงานระหว่างประเทศครั้งที่ 90 ว่าด้วยเรื่องการทำงานและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในภาคเศรษฐกิจจากระบบ) พัฒนากลยุทธ์เพื่อให้ประชาชนที่ไร้ความสามารถในตลาดแรงงานได้รวมกลุ่มกัน (การพัฒนาหลักปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาการไร้ความสามารถในที่ทำงาน) ให้คำแนะนำทางวิชาการเพื่อปรับปรุงนโยบายและโครงการฝึกอบรมต่างๆพัฒนาบทบาทของผู้ให้บริการจัดหางานของภาครัฐ

และเอกชนในการให้คำปรึกษาเรื่องงานและจัดหางานปรับปรุงนโยบายเพื่อการพัฒนาทักษะของ คนงานที่มีอายุมาก (สนับสนุนสมัชชาแห่งโลกว่าด้วยความชราครั้งที่สองซึ่งจัดขึ้นเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2545 ที่มาดริด)

ILO ได้ดำเนินการเพื่อสนับสนุนการสร้างงานที่มีคุณค่าและยั่งยืนในกิจการทุกประเภทโดย ให้ความสำคัญกับกิจการขนาดเล็กและกิจการที่มีลักษณะเป็นกลุ่มเป็นพิเศษและสนับสนุนการ ยกระดับกิจการขนาดเล็กมากในภาคเศรษฐกิจนอกระบบซึ่งเป็นภาคที่สร้างงานใหม่มากที่สุดทั่วโลก

## 2.2 แนวคิดคุณวุฒิวิชาชีพและมาตรฐานอาชีพ

แนวคิดในการบริหารแบบเดิมมักมอง “คนหรือบุคลากร” เป็นเพียงหนึ่งในปัจจัยการผลิต เพื่อให้ได้มาซึ่งงานหรือผลผลิตเท่านั้น การบริหารจัดการคนจึงมุ่งเน้นการปฏิบัติให้เป็นไปตาม ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับที่กำหนด ต่อมาได้มีความเปลี่ยนแปลงในเรื่องของการจัดการคน โดยมุ่ง พิจารณาว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีค่าที่ต้องพิถีพิถันขององค์กร ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริหาร ทรัพยากรบุคคลในองค์กร จึงมีภารกิจที่ยุ่ยาก ซับซ้อน และต้องใช้ความรู้เชิงเทคนิควิชาการมากขึ้น จึงมีความพยายามในการสร้างความเป็นมืออาชีพในแต่ละกลุ่มแรงงานมืออาชีพในการทำงานจึงเป็น การกล่าวถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ มีประสบการณ์สูง และสามารถปฏิบัติงานใน สาขาวิชาหรืองานใดงานหนึ่งได้อย่างดี และข้อเสนอในการพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคล ให้เป็นวิชาชีพของ Ulrich and Eichinger นั้น ต้องใช้องค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งมิ การพัฒนาและเสริมสร้างองค์ความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบจนเป็นที่ ยอมรับร่วมกันโดยมี จรรยาบรรณวิชาชีพเป็นกรอบแนวทางการประพฤติ และทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผล

แต่จากการพัฒนาการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ผ่านมา พบว่า ไม่สามารถตอบสนอง ความต้องการของวิสาหกิจและรายบุคคลได้เนื่องจาก (Department for Education and Employment, 1997: 3)

- 1) นายจ้างยังคงไม่พอใจคุณภาพจากผู้จบจากระบบการศึกษา
- 2) การอบรมที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสนองความต้องการ
- 3) ความยุ่งยากในการถ่ายทอดทักษะไปสู่สถานประกอบการใหม่
- 4) มีผู้ไม่สำเร็จการศึกษาอยู่มากโดยมีอัตราผู้สำเร็จการศึกษาค่ำ
- 5) ผู้ได้รับประโยชน์ไม่ต้องการจ่ายค่าใช้จ่ายเพื่อการฝึกอบรมทั้งที่มีเพียงพอที่จะจ่าย
- 6) มีการใช้อุปกรณ์และบุคลากรในการฝึกอบรมน้อยเกินไป

- 7) หลักสูตรการฝึกอบรมใช้เวลาเนิ่นนานเกินไปรวมถึงเนื้อหาบางส่วนไม่มีความจำเป็น
- 8) การฝึกอบรมแบ่งเป็นส่วนย่อยๆ มากเกินไปและเงินสนับสนุนมาจากหลายแหล่ง
- 9) ผู้บริหารสถาบันการศึกษามองเรื่องความล่าช้าของระบบราชการ
- 10) ภาคอุตสาหกรรมไม่สนใจการฝึกอบรมและไม่ให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม

11) ผู้บริหารสถานประกอบการไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมที่มีต่อธุรกิจ

ดังนั้น หลายประเทศจึงมีความพยายามปฏิรูประบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล รวมถึงระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้มีความก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งประเทศที่ถือเป็นต้นแบบของการปฏิรูป และพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ, 2547) ได้แก่ ประเทศสหราชอาณาจักร

ประเทศสหราชอาณาจักรมีการปฏิรูปการอาชีวศึกษาที่สำคัญ 4 ประการ (Department for Education and Employment, 1997: 4) ได้แก่

- 1) กำหนดนโยบายสนับสนุนความร่วมมือระหว่างนายจ้างและผู้จัดการศึกษาทำให้เกิดการจัดทำมาตรฐานอาชีพที่ใช้ทั่วอังกฤษ
- 2) สนับสนุนกลุ่มอาชีพภาคเอกชน (National Training Organization หรือ NTO) มาทดแทนรูปแบบการฝึกอบรมแบบเดิมที่ภาคเอกชนต้องให้เงินสนับสนุน
- 3) มีการออกแบบและพัฒนากรอบคุณวุฒิแห่งชาติ (National Qualification Framework)
- 4) มีการออกกฎหมายให้วิทยาลัยการศึกษาต่อเนื่องบริหารงานได้อย่างอิสระ

จากการปฏิรูปดังกล่าว ทำให้เกิดข้อค้นพบว่า การสอบในรูปแบบเดิมนั้นไม่ได้ให้ความสำคัญกับการวัดผลระยะยาวในการทำงานในสถานประกอบการ อีกทั้งยังมีอุปสรรคขั้นตอนมากมายในสถานศึกษาที่ขัดขวางความก้าวหน้าของผู้เรียน เช่นการกำหนดอายุของผู้เรียนทำให้ขาดความยืดหยุ่นและความสามารถในการถ่ายทอดทักษะ การกำหนดคุณวุฒิที่แตกต่างกันจนไม่เป็นระบบ ทำให้เกิดการจัดการเรียนการสอนที่เพ่งเกินไปหรือมีวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไม่ชัดเจน ขัดกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจที่มีความต้องการที่จะได้พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที ด้วยเหตุดังกล่าว รัฐบาลอังกฤษจึงให้โอกาสภาคเอกชนเป็นผู้กำหนดมาตรฐานอาชีพเอง และจัดการศึกษาโดยที่สถานศึกษาและภาคอุตสาหกรรมเกิดการดำเนินงานบูรณาการร่วมกัน

โดยมีระบบอาชีวศึกษาและการฝึกอบรม แบ่งเป็น 2 ระบบคือระบบ QCA (The Qualifications and Curriculum Authority) ใช้ในอังกฤษเวลส์และไอร์แลนด์เหนือและระบบ SQA (The Scottish Qualifications Authority) ที่ใช้ในสกอตแลนด์ซึ่งระบบ QCA และ SQA ดังกล่าวมีหน้าที่กำหนดระเบียบและกฎเกณฑ์มาตรฐานอาชีพรวมถึงเป็นผู้รับรองคุณวุฒิตามมาตรฐานแห่งชาติที่กำหนดขึ้นภายใต้คำแนะนำจาก NTO (National Training Organization) ซึ่งใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งอังกฤษ โดยคุณวุฒิวิชาชีพที่ได้จากมาตรฐานอาชีพในอังกฤษเวลส์และไอร์แลนด์เหนือ เรียกว่า NVQ (National Vocational Qualifications) ส่วนในสกอตแลนด์เรียกว่า SVQ (Scottish Vocational Qualifications)

มาตรฐานอาชีพ (Occupational Standards) ได้มาจากการวิเคราะห์หน้าที่การทำงานในแต่ละตำแหน่งซึ่งมาตรฐานจะต้องกว้างและยืดหยุ่นเพียงพอที่จะให้สถานประกอบการแต่ละแห่งใช้ร่วมกันได้และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถที่จะโอนย้ายไปบริษัทอื่นและสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นมาตรฐานอาชีพจึงถูกใช้แตกต่างกันในธุรกิจบางแห่งใช้เป็นเครื่องวัดในการทำงานบางแห่งใช้เพื่อกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพปัจจุบันได้มีการกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพระดับชาติซึ่งได้มาโดยการวัดความรู้และสมรรถนะในการทำงานเพื่อให้รู้ว่าผู้มีความรู้ในระดับต่าง ๆ นั้นมีทักษะที่ถูกต้องและเหมาะสมในแต่ละระดับ ซึ่งการกำหนดมาตรฐานอาชีพระดับชาติแบ่งออกเป็น 3 สาขาได้แก่ อุตสาหกรรมบริการ และการค้าซึ่งในมาตรฐานนี้ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ (Outcome) มากกว่ากระบวนการในการเรียนรู้ที่คุณวุฒิที่ได้นั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความต้องการของภาคธุรกิจ

ระบบคุณวุฒิวิชาชีพจะใช้แบบ โมดูลในการทำงานจริง (Work-based) และมีระบบเทียบโอนประสบการณ์ในการทำงานไม่ใช่หลักสูตรการเรียนการสอนทั่วไปแต่แบ่งออกเป็นระดับต่างๆขึ้นอยู่กับสมรรถนะของแต่ละบุคคล เป็นระบบที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงให้เห็นว่าตนเองได้บรรลุสมรรถนะของอาชีพหรือไม่โดยจะถูกประเมินภายใต้สภาวะการทำงานจริง จึงสามารถใช้กับธุรกิจใดก็ได้โดยไม่จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานหรือศูนย์ฝึกอบรมขนาดใหญ่ธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดกลางก็สามารถร่วมมือกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาทั่วไปในท้องถิ่นเพื่อบูรณาการร่วมกันได้ (Department for Education and Employment, 1997:5-8)

ปัจจุบันมีองค์กรภาคเอกชน และองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไรได้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและทดสอบเพื่อรับรองความเป็นมืออาชีพ เช่น International Public Management Association (IPMA) Chartered Institute of Personnel and Development (CIPD) Canadian Council of Human Resources Association (CCHRA) เป็นต้น ซึ่งแนวคิดในการเป็นวิชาชีพ (Professional) ดังกล่าว

ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ (Competency) ที่อิงหลักวิชาการศึกษา หลักการอบรม ระดับของการรับรองมาตรฐานวิชาชีพ 3 ระดับ คือ ระดับผู้ปฏิบัติงาน (Practitioner) ระดับวิชาชีพ (Professional) และระดับวิชาชีพอาวุโส (Senior Professional)

สำหรับประเทศไทยได้มีความพยายามดำเนินการจากภาคเอกชนโดยรวมตัวกันตั้งเป็นสมาคม ได้แก่ สมาคมจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (Personnel Management Association of Thailand - PMAT) ที่จะผลักดันการสร้างมาตรฐานวิชาชีพ โดยให้มีการประเมินหรือทดสอบเพื่อรับรองความเป็นมืออาชีพ (Accreditation) และการควบคุมการปฏิบัติงานโดยจรรยาบรรณวิชาชีพ (Ethical Code of Conduct) เช่นเดียวกับการรับรองและควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์ วิศวกร หรือ สถาปนิก โดยความเป็นมืออาชีพจะต้องมีองค์ประกอบ 10 ประการ ซึ่งขณะนี้ได้มีการกำหนดสมรรถนะและแนวทางการขอรับรองมาตรฐานวิชาชีพในเบื้องต้นแล้ว

### 2.3 แนวคิดการพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทย

คุณวุฒิวิชาชีพไทย คือ คุณวุฒิที่วัดสมรรถนะว่าทำสามารถทำอะไรได้บ้างซึ่งมีความเหมาะสมสำหรับแรงงานไทย จำนวน 35 ล้านคน โดยแนวคิดการกำหนดระดับของคุณวุฒิวิชาชีพนี้จะกำหนดระดับต่ำให้เป็นงานที่ง่ายปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่ซับซ้อน ขอบเขตของงานไม่กว้าง มีความรับผิดชอบต่ำ ยิ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพสูงขึ้นก็จะเป็นงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น มีขอบเขตของงานและความรับผิดชอบสูงขึ้น ดังกรอบคุณวุฒิวิชาชีพที่กำหนดไว้ในตารางที่ 2.1 (ขณะกสิการ, 2545)

ตารางที่ 2.2 แสดงกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ

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

### ตารางที่ 2.3 แสดงการแบ่งระดับคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

TVQ 1	มีทักษะพื้นฐาน
TVQ 2	มีทักษะเฉพาะทางง่าย ๆ อย่างเดียวไม่ต้องใช้ความรู้มาก
TVQ 3	ทำงานประจำง่าย ๆ และงานไม่ประจำบ้างประยุกต์ใช้ความรู้ในการเป็นหัวหน้างาน
TVQ 4	ทำงานประจำและไม่ประจำมากขึ้น ใช้ความรู้ทักษะมากขึ้นทำงานเป็นทีมพัฒนาตัวเองได้เป็นผู้บริหารระดับล่างเป็นนักเทคนิค
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 อันจะนำไปสู่ปรับปรุงสมรรถนะการปฏิบัติงานของลูกจ้างและการเพิ่มผลผลิตปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ อีกทั้งยังส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

อย่างไรก็ตามสำหรับบุคลากรในอุตสาหกรรมระบบมาตรฐานคุณวุฒิจะประโยชน์สำหรับแรงงานไทย กล่าวคือ การใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่แล้วเพื่อให้ได้คุณวุฒิใหม่ ทำให้ประหยัดเวลาและเงินในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพิ่มความมั่นใจในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ได้คำตอบแทนสูงขึ้นเห็นคุณค่าของการทำงาน มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น และมีความมั่นคงในตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลง

## 2.4 แนวคิดการพัฒนาสมรรถนะ Competency

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่างๆ จำเป็นต้องมีเป้าหมายในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Oriented) การใช้ระบบการบริหารที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบริการและความใส่ใจกับ “คน” และ “จิตความสามารถ (Competency) ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร” (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2547: 1) จากแนวคิดการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นความสำคัญของคนในองค์กรจึงจำเป็นต้องรู้และเข้าใจเรื่องจิตความสามารถของบุคลากร ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งของกิจการ เป็นต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Cost) และเป็นส่วนหนึ่งของความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร (Competitive Advantage) ดังนั้น แนวคิดเรื่องจิตความสามารถ จึงได้เข้ามามีบทบาทและถูกนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรมากขึ้น

### 2.4.1 ความเป็นมาของแนวคิดจิตความสามารถในการปฏิบัติงาน Competency – Based Approach

แนวคิดเรื่องจิตความสามารถหรือตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Competency” ได้เริ่มเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดย ศาสตราจารย์เดวิดแมคเคลแลน (David C. McClelland) ในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่ได้ศึกษาถึง คุณสมบัติและคุณลักษณะของนักธุรกิจและผู้บริหารระดับสูงที่ประสบความสำเร็จในองค์กรชั้นนำ และมีข้อค้นพบว่า ประวัติตลอดจนผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ดีเด่นของบุคคลไม่ได้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในหน้าที่การงานของบุคคลนั้นๆ เสมอไป หากแต่ความสำเร็จนั้นจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะอื่นๆ อีกเช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ความสามารถในการสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น (สุรชาติ หนองคาย, 2549: Online)

นอกจากนี้ แมคเคลแลน ยังค้นพบลักษณะของพฤติกรรมที่เรียกว่า “Superior Performer” ซึ่งก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นโดยที่ “ความฉลาดทางปัญญา (IQ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม ขณะที่ จิตความสามารถ (Competency) ต่างหากที่จะเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานที่ศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ตลอดจนทักษะที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานในหน้าที่ โดยบุคคลดังกล่าวจะมีสิ่งที่เรียกว่า จิตความสามารถ

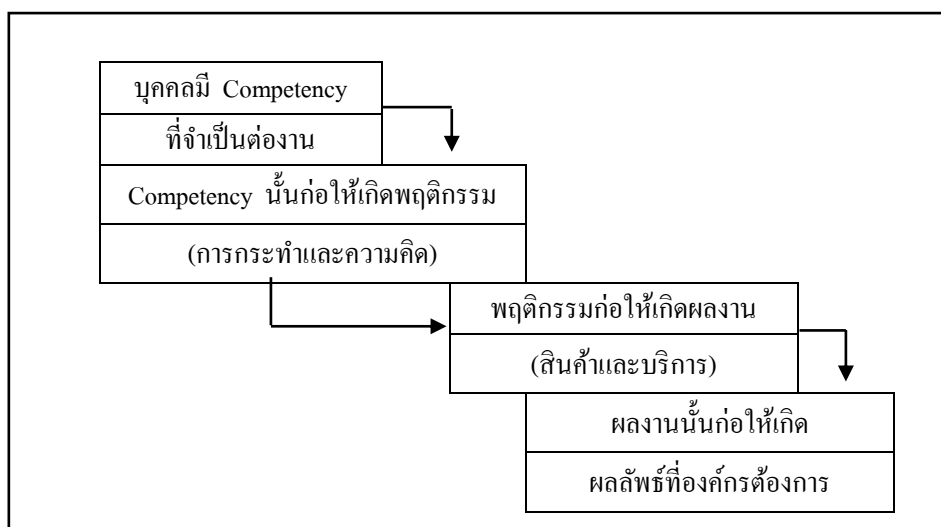
จิตความสามารถ (Competency) เป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายใต้ปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด (McClelland, 1973) โดยคุณลักษณะของคนจึงเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง ที่มีทั้งส่วนลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถมองเห็นได้ แต่ส่วนที่มองเห็นก็เป็นเพียงส่วนน้อยของคุณลักษณะทั้งหมด และยังมี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณลักษณะจำนวนมากที่เป็นเสมือนส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำของภูเขาน้ำแข็ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนมากกว่าส่วนที่มองเห็น อีกทั้งยังเป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยากกว่า ตัวอย่างเช่น บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Traits) ซึ่งรวมถึงทัศนคติ ค่านิยม ภาพลักษณ์ที่มีต่อตนเอง (Self Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) เช่น ภาวะผู้นำ ความอดทนต่อความกดดัน รวมทั้งบุคลิกประจำตัวตลอดจนแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motives) ของแต่ละคน ซึ่งเรียกรวมกันว่า Self – Concept หรือ Soft- Skill ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พัฒนายาก เนื่องจากเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณลักษณะในส่วนบนของภูเขาน้ำแข็ง ตามที่ แมคคูลเลน ได้อธิบายไว้ถือว่าเป็นส่วนที่สามารถพัฒนาให้มีมากขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษอบรมและค้นคว้า อันก่อให้เกิดความรู้ (Knowledge) และการฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นส่วนของ “Hard Skill” จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาวน์ปัญญายังไม่เพียงพอที่จะเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ยังจำเป็นจะต้องมีแรงผลักดันจากเบื้องลึกหรือปัจจัยส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำแข็งนั่นเอง แต่อย่างไรก็ตามคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาวน์ปัญญาสูงก็มีแนวโน้มจะพัฒนาความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่มีความเฉลียวฉลาด มีเชาวน์ปัญญาต่ำกว่า ดังนั้นการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลจึงต้องให้ความรู้ ความเข้าใจและมีแนวทางปรับเปลี่ยนแรงผลักดันจากเบื้องลึกหรือปัจจัยส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำแข็งเหล่านั้นควบคู่กันไป

#### 2.4.2 ความหมายของขีดความสามารถ

ขีดความสามารถเป็นคุณลักษณะของปัจเจกชนที่จะส่งเสริมให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยขีดความสามารถเป็นผลรวมของ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมกับภารกิจที่ปฏิบัติอยู่ และขีดความสามารถปรับเปลี่ยนและยกระดับขึ้นได้ด้วยการพัฒนาที่ส่งเสริมในบุคคลเกิดการเรียนรู้สารสนเทศหรือข้อมูลใหม่ๆ ที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนแรงขับไปสู่ความสามารถที่สูงขึ้นได้ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมที่จะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน และเป็นผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์กรต้องการ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความหมายของขีดความสามารถที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม ผลงาน และผลลัพธ์

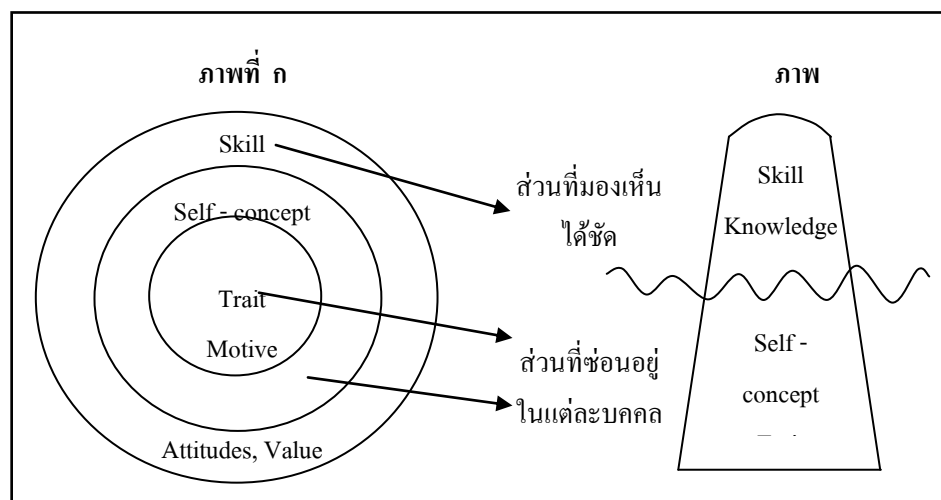
ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ, 2549: 16.

### 2.4.3 องค์ประกอบของขีดความสามารถ

ขีดความสามารถมีลักษณะและองค์ประกอบที่หลากหลาย คือ ทักษะและความรู้ (Skill and Knowledge) ซึ่งเป็นสิ่งที่มองเห็นหรือสังเกตได้อย่างชัดเจนอีกส่วนเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นสังเกตได้ยาก จะประกอบไปด้วย ค่านิยม อุปนิสัย ทักษะ ทศนคติ แรงขับ (Value, Trait, Attitude, Drive) ที่จะสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม (Behavior) โดยขีดความสามารถตามความรู้ ทักษะ นั้น คนฉลาดและรอบรู้กว่าจะแสดงออกหรือมีพฤติกรรมบ่งบอกว่าเขาสามารถปฏิบัติงานได้ดี เช่น รู้จักการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การหาหนทางในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมตามเป้าหมายได้ด้วยตนเอง ส่วนขีดความสามารถตามคุณลักษณะเดิมของแต่ละคนซึ่งประกอบด้วย ค่านิยม อุปนิสัย ทศนคติ แรงขับจะส่งผลให้คนสามารถประยุกต์ใช้ขีดความสามารถของตนในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงานตามซึ่งเป็นศักยภาพของลักษณะผู้นำ

จึงสรุปได้ว่า ความรู้ ทศนคติ ทักษะ และความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมดังกล่าว จะทำให้การพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการเปลี่ยนแปลงหรือการเข้าควบคุมการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสังคม จำเป็นต้องให้การศึกษาแก่นมนุษย์เพื่อให้มีความรู้ ทศนคติที่ดี และแสดงพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาด้านความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง เกี่ยวกับวิธีการจัดการ และความรู้เรื่องที่เป็นสากลและนามธรรม

ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ อันเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในประเด็นการแสดงออกทางกาย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้จากการกระทำของผู้เข้าฝึกอบรม



ภาพที่ 2.2 แสดงความหมายของขีดความสามารถตามแนวคิดของเดวิด ซี.แมคเคลเลน  
ที่มา: สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549: 14.

#### 2.4.4 ประเภทของขีดความสามารถ

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

1) ขีดความสามารถระดับองค์กรเรียกว่า ขีดความสามารถหลัก (Core Competency) แสดงถึงความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจขององค์กร โดยองค์กรต่างก็จะมี Core Competency ที่แตกต่างกันอันเป็นผลมาจากการผสมผสานที่เหมาะสมกับลักษณะธุรกิจ และวัฒนธรรม (চারঙ্গศ์คังคาสวัสดิ์, 2548: 29) ดังนั้น ขีดความสามารถหลัก จึงถือเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่สำคัญซึ่งจำเป็นต้องมีในทุกตำแหน่งงานขององค์กร

1) ขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคล (Individual Behavior) ตลอดจนการใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งขีดความสามารถระดับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนี้จะเป็นตัวสนับสนุนหรือขัดขวางการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในภาพรวมต่อไป และบุคคลที่อยู่ในองค์กรเดียวกันแต่คนละหน่วยงานหรือกลุ่มงานก็จะมีขีดความสามารถระดับบุคคลที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงาน โดยทั่วไปจะมีการจำแนกขีดความสามารถระดับบุคคลในองค์กรได้ 3 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มขีดความสามารถตามลักษณะงานตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาจเรียก Functional / Technical หรือ Job Competency ขีดความสามารถในกลุ่มนี้ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ที่จะสะท้อนให้เห็นถึง ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Job-Based) ที่จะช่วยสนับสนุนให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานนั้นๆประสบความสำเร็จและอาจโดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 53, กิรติ ยศยิ่งยง, 2549: 91; อากรณ์ ภู่วิทยาพันธ์, 2547: 29)

(2) กลุ่มขีดความสามารถส่วนบุคคล Personal หรือ Individual Competency หมายถึงคุณลักษณะเฉพาะหรือความสามารถพิเศษส่วนบุคคล (Individual-Based) ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป โดยบุคคลดังกล่าวจะต้องมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติเป็นพื้นฐานเบื้องหลังอยู่ (กิรติ ยศยิ่งยง, 2549: 91)

(3) กลุ่มขีดความสามารถตามลักษณะในการบริหารจัดการหรือความเป็นมืออาชีพ ตรงกับคำว่า Managerial or Professional Competency หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลในการบริหารจัดการที่จะส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถบริหารจัดการบทบาทและหน้าที่ในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จ (กิรติ ยศยิ่งยง, 2549: 91) ขีดความสามารถในกลุ่มนี้มีความสำคัญและจำเป็นกับบุคคลากรระดับบริหารมาก ซึ่งจะมีลักษณะไม่นิ่งหรือมีความเป็นพลวัต (Dynamic) สามารถยืดหยุ่นให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร (ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล, 2549: 42) ดังนั้นขีดความสามารถในกลุ่มนี้จึงไม่จำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องมี

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษามีแนวคิดในการที่จะนำหลักสูตรฐานสมรรถนะมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนในสายอาชีวศึกษาทั้งระบบซึ่งข้อกำหนดสำคัญของหลักสูตรฐานสมรรถนะคือต้องนำสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละอาชีพมาพัฒนาเป็นหลักสูตรจึงทำให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณวุฒิวิชาชีพไทยขึ้นเพื่อเป็นตัวกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของอาชีพต่างๆขึ้นสำหรับนำมาพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะต่อไป

สำหรับการพัฒนาร่างมาตรฐานอาชีพนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญในอาชีพแต่ละสาขามาเป็นตัวแทนกลุ่มอาชีพและครูผู้สอนที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพมาร่วมกันดำเนินการเนื่องจากสมรรถนะมีคุณลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ ประการแรกความสามารถที่แสดงว่าทำได้บนฐานความต้องการในการปฏิบัติงานจริงของสภาพแวดล้อมการทำงานและประการที่สองผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงานคุณลักษณะทั้งสองนั้นอาจเรียกว่า “ทำได้และได้ผล” หรือ “ทำได้ผล” ซึ่งสามารถวัดประเมินและกำหนดให้เป็นมาตรฐานได้เรียกว่ามาตรฐานสมรรถนะ (Standards of Competence) ดังนั้นมาตรฐานสมรรถนะสามารถอธิบายได้ดังนี้

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

(2) ลักษณะของมาตรฐานสมรรถนะมี 2 ลักษณะคือมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ใครก็ตามที่สามารถทำได้ไม่ใช่ความมากน้อยของความรู้หรือระยะเวลายาวนานของการเคยทำงานและ มาตรฐานด้านผลงานเป็นความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน (ผลผลิตผลงาน) มากกว่าปัจจัยป้อนที่ต้องการเพื่อทำให้บรรลุหรือมาตรฐานด้านผลงานก็คือ สิ่งใดก็ตามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

(3) ลักษณะของข้อกำหนดในมาตรฐานสมรรถนะ กล่าวคือ เป็นข้อความที่ระบุถึงสิ่งซึ่งใครๆควรสามารถทำได้ (Statements of what someoneshould be able to do) เป็นข้อความที่ระบุวิธีที่ใช้ประเมินตัดสิน (Statements of how you would judge this) เป็นข้อความที่ระบุว่าเมื่อไรและที่ไหนที่จะพิสูจน์หรือแสดงความสามารถ (Statements of when and where you when expected them to demonstrated there ability) และเป็นข้อความที่ระบุชนิดของหลักฐานที่ต้องการเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานนั้นมีความคงเส้นคงวาและเป็นความสามารถที่ยั่งยืน (Statements of the type of evidence youwould 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 แนวคิดการประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ

### 2.5.1 ลักษณะการประเมินสมรรถนะวิชาชีพ

(1) การประเมินอิงเกณฑ์ (Criterion-Referenced Assessment) การประเมินอิงเกณฑ์เป็นรูปธรรมของแนวทางปฏิบัติดั้งเดิมที่มีอยู่แล้วในสังคม เกิดจากการยอมรับมาตรฐานอันใดอันหนึ่งร่วมกัน เช่นการปูเตียงผู้ประกอบการซ่อมต้องการให้เกิดความรวดเร็ว สะอาด และสวยงามตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พัก เช่นเดียวกับที่คนไข้ซ่อมต้องการให้นางพยาบาลปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของโรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศการประเมินอิงเกณฑ์มีผลลัพธ์ 2 ประการจากผู้รับการประเมินคือมีสมรรถนะสอดคล้องตามเกณฑ์หรือไม่ สอดคล้องตามเกณฑ์

(2) การประเมินอิงกลุ่ม (Norm-Referenced Assessment) ระบบการศึกษาทั่วไปเป็นตัวอย่างที่ดีของระบบประเมินแบบอิงกลุ่มซึ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนคนหนึ่งๆต้องเปรียบเทียบกับคนอื่นในกลุ่มตามแนวความคิดพื้นฐานที่ว่าในคนกลุ่มหนึ่งๆจะมีคนส่วนน้อยทำได้ดีคนส่วนใหญ่ทำได้พอใช้และคนบางส่วนทำไม่ได้ไม่ดีขึ้นย่อมคาดคะเนได้ว่าผู้เรียนส่วนน้อยจะได้ A ส่วนใหญ่ได้ C และบางส่วนจะได้ E หรือไม่มีก็ F หากปีใดปรากฏว่ามีผู้เรียนจำนวนมากได้เกรด A ผู้บริหารระบบวัดผลย่อมพิจารณาและปรับเกณฑ์เสียใหม่อาจปรับข้อสอบให้ยากขึ้นหรือผู้วัดผลอาจตรวจให้คะแนนเข้มงวดมากขึ้นดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าไม่มีมาตรฐานคงตัวในการวัดผลอิงกลุ่ม

(3) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Assessment) ผู้ประเมินจะได้รับผลประเมินจากการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องซึ่งสามารถชี้แนวทางให้ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดการประเมินอาจกระทำอย่างเป็นทางการแต่โดยส่วนใหญ่ มักจะไม่เป็นทางการ

(4) การประเมินผลสรุป (Summative Assessment) การประเมินผลสรุป คือ การสรุปอย่างเป็นรูปแบบถึงผลสัมฤทธิ์จากชิ้นงานหรือเนื้องานที่ผู้รับการประเมินทำเสร็จสิ้น การประเมินเช่นนี้จะเกิดขึ้นตอนสิ้นสุดของแต่ละหน่วยสมรรถนะในมาตรฐานอาชีพ หรือสมรรถนะย่อยภายหลังจากได้ให้ผลประเมินความก้าวหน้าแบบค่อยเป็นค่อยไปหลายครั้งตลอดมา ผู้ประเมินจะสรุปผลประเมินสุดท้ายครอบคลุมทั้งหน่วย และจะเป็นคำตัดสินถึงสมรรถนะวิชาชีพของผู้รับการประเมิน (Tucker, Jenny, Ollin and Ros, 2004 : 25-28)

## 2.5.2 วิธีการประเมินสมรรถนะวิชาชีพ

(1) การสังเกตการณ์: ประเมินสมรรถนะขณะปฏิบัติงานจริง เป็นวิธีหลักของการประเมินสมรรถนะ โดยผู้ประเมินเข้าสังเกตการณ์ผู้รับการประเมินขณะปฏิบัติงานและ/หรือผู้ประเมินตรวจสอบชิ้นงาน

(2) การใช้คำถาม: ประเมินความรู้และความเข้าใจ การพูดคุยสัมภาษณ์หรือตอบคำถามข้อเขียน เป็นวิธีการประเมินเพื่อแสดงความรู้ความเข้าใจของผู้รับการประเมินในบริบทที่แตกต่างกันและในเหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งไม่อาจคาดล่วงหน้าได้ โดยมักเลือกใช้คำถามปลายเปิดและปลายปิดเป็นเกณฑ์ในการใช้ประเมิน

(3) การสอบข้อเขียน การสอบข้อเขียนในระบบ NVQ มีรูปแบบทดสอบหลายรูปแบบ สามารถเลือกให้เหมาะสม ขึ้นอยู่กับระดับคุณวุฒิวิชาชีพและความซับซ้อนของความรู้ความเข้าใจที่ต้องการวัด รูปแบบหลัก ๆ ได้แก่

- แบบทดสอบถูกผิด
- แบบทดสอบปรนัยเลือกตอบ
- แบบทดสอบแบบเติมคำ
- แบบทดสอบแบบบรรยายโดยย่อ
- การเขียนบทความ
- การเขียนรายงาน
- การมอบหมายงานหรือโครงการงาน

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

(6) การถกแถลงกับผู้เชี่ยวชาญในอาชีพ ในการพูดคุยปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญผู้รับการประเมินจะมีโอกาสสาธิตและอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนในแง่มุมต่าง ๆ ของสมรรถนะที่ยังขาดหลักฐาน หรือเนื่องจากการประเมินประเภทอื่น ๆ ไม่เหมาะสม

(7) การประเมินจากสมรรถนะการเทียบโอนและประสบการณ์เดิม ผู้รับการประเมินที่มีความสามารถรู้และเข้าใจดีถึงเกณฑ์มาตรฐาน ผ่านกระบวนการประเมินมาเป็นลำดับและกำลังอยู่ใน NVQ ระดับ 3 ขึ้นไป จะสามารถนำหลักฐานจากผลสัมฤทธิ์ที่ผ่านมาแล้วใช้อ้างอิง

ได้ โดยระบุหลักฐานที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานและระยะเวลาผ่านไปไม่นานนัก ขอให้ออกเอกสารรับรอง เพื่อใช้ประกอบการประเมินปัจจุบัน ส่วนการตกลงกับผู้เชี่ยวชาญนั้น ช่วยให้ผู้ประเมินสำรวจทราบถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าส่งผลอย่างไรบ้างต่อการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมิน อย่างไรก็ตามในการพิจารณารับรองหน่วยสมรรถนะใดก็ตามจะต้องมีการประเมินอย่างน้อย 1 ครั้งที่ดำเนินการเป็นปัจจุบัน โดยผู้ประเมิน (Tucker, Jenny, Ollin and Ros, 2004: 28-39)

## 2.6 แนวคิดสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการทอ่งเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)

MRA มาจากคำว่า "MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของ ผู้ทำงาน ด้าน บริการ โดยเฉพาะ ใน กลุ่ม ที่เป็น นัก วิชา ชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA คือ การช่วยให้ นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาต โดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำทั้งนี้ผู้ประกอบการวิชาชีพจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น

ปัจจุบันได้มีการจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาต่างๆ ไปแล้ว ดังนี้

- (1) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพวิศวกรรม
- (2) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพ
- (3) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพสถาปัตยกรรม และกรอบความตกลงสำหรับการยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพด้านการสำรวจ
- (4) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพบัญชี
- (5) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพแพทย์
- (6) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพทันตแพทย์
- (7) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการทอ่งเที่ยว

สำหรับข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว นั้น(MRA on Tourism Professionalson Tourism Professionals) เป็นข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ (ยกเว้นประเทศไทย) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 เหตุที่การลงนามข้อตกลงของไทยล่าช้า เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง โดยประเทศสมาชิกที่ลงนามแล้วจะต้องพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ซึ่งผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

เมื่อมีการลงนามครบจากทุกประเทศในอาเซียนแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ แต่ละประเทศจะต้องดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายใน 180 วัน การเตรียมการรองรับด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทางด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (Foreign Tourism Professional) จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณสมบัติในแต่ละตำแหน่งงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน และต้องมีหน่วยงานในระดับชาติที่รับผิดชอบดำเนินงานตาม MRA เพื่อดูแล กำกับ ประเมิน รับรองและลงทะเบียน ตลอดจนมีหน่วยกำกับระดับภูมิภาค ดังนั้นในข้อตกลง MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียนจึงกำหนดโครงสร้างภายในของประเทศสมาชิกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรับรองสมรรถนะและมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวได้จัดตั้งและปฏิบัติงานได้ 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

ทั้งนี้ MRA on Tourism Professionals ของอาเซียนนั้นครอบคลุม 32 สาขาวิชาชีพท่องเที่ยว ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 MRA on Tourism Professionals ของอาเซียน

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)

สาขา	แผนก	ตำแหน่งงาน
	1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)	1.3.7 งานเนื้อ (Butcher) 1.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) 1.4.2 ผู้จัดการ Outlet อาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) 1.4.3 หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) 1.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) 1.4.5 พนักงานบริกร (Waiter)
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)

ที่มา: <http://www.scbsme.com/th/>.

จากตาราง สรุปได้ว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ MRA อาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลักคือสาขาที่พักและสาขาการเดินทางโดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับแผนกแม่บ้านแผนกอาหารและเครื่องดื่มส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์

## 2.7 แนวคิดการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR: Participatory Action Research)

### 2.7.1 ลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (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 แต่การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นการประยุกต์หาวิธีการแก้ไขปัญหาไปพร้อม ๆ กัน หรือกล่าวได้ว่ามีการแสวงหาแนวความคิดและแนวทางในการแก้ไขปัญหาและทรัพยากรที่ผู้ถูกวิจัยมีอยู่เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหา ซึ่งกมลสุดประเสริฐ (2540 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) คือการวิจัยค้นคว้าและหาความรู้ตามหลักการของการวิจัยเชิงวิทยาศาสตร์แบบเดิมๆ ต่างกันเพียงแต่ว่า PAR นั้นมีวัตถุประสงค์มุ่งไปที่การแก้ปัญหาในการพัฒนาและเป็นการวิจัยที่ดำเนินไปด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนผู้ร่วมงานรวมทั้งในกระบวนการวิจัยและในการมีหุ้นส่วนใช้ประโยชน์ของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับสุภางคัจฉันทานิช (2547 : 67) กล่าวว่า การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) หมายถึงวิธีการที่ให้ชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมวิจัยเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยอาศัยการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการวิจัยนับตั้งแต่การกำหนดปัญหาการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตลอดจนหาแนวทางในการแก้ปัญหาหรือส่งเสริมกิจกรรม โดยมีหลักการของการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมดังนี้

(1) ให้ความสำคัญและเคารพต่อภูมิความรู้ของชาวบ้าน โดยยอมรับว่าความรู้พื้นบ้านตลอดจนระบบการสร้างความรู้และกำเนิดความรู้ในวิธีอื่นที่แตกต่างไปจากของนักวิชาการ

(2) ปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของชาวบ้านด้วยการส่งเสริมระดับและพัฒนาความเชื่อมั่นในตัวเองของเขาให้สามารถวิเคราะห์และสังเคราะห์สถานการณ์ปัญหาของเขาเอง

(3) ให้ความรู้ที่เหมาะสมกับชาวบ้านและคนยากจนโดยให้สามารถได้รับความรู้ที่เกิดขึ้นในระบบสังคมของเขาและสามารถที่จะทำความเข้าใจแปลความหมายตลอดจนนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม

(4) สนใจปริทัศน์ของชาวบ้านโดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมจะช่วยเปิดเผยให้เห็นคำถามที่ตรงกับปัญหาของชาวบ้าน

(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 เป็นการปฏิบัติที่ไม่ใช่การเข้าใจเพียงอย่างเดียวดังการวิจัยที่ผ่านมามากแต่ต้องลงมือกระทำให้ความเข้าใจที่เป็นนามธรรมออกมาสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและพัฒนาความรู้ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง

(6) การวิจัยนำไปสู่การพัฒนา PAR เป็นการวิจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทั้งวิธีการวิจัยและการพัฒนามนุษย์อย่างยั่งยืน

### 2.7.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

(1) ชุมชนท้องถิ่น ชาวบ้านประชาชนมีความตื่นตัวได้รับการศึกษามากขึ้นสามารถคิดและวิเคราะห์เหตุการณ์ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

(2) ประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ มีการกระจายอย่างทั่วถึงและเป็นธรรมรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น

(3) ผู้วิจัยและนักพัฒนาจะได้เรียนรู้จากชุมชนได้ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับชุมชนอันก่อให้เกิดความเข้าใจชุมชนได้ดีขึ้นและเกิดแนวคิดในการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง

## 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนา รูปแบบฝึกรวมการสร้างแบบทดสอบมาตรฐานวิชาชีพ ของชมพูนุทเมฆเมืองทอง (2553) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและหาประสิทธิภาพรูปแบบฝึกรวมการสร้างแบบทดสอบมาตรฐานวิชาชีพจากผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างแบบทดสอบมาตรฐานด้านการประเมินมาตรฐานการอาชีวศึกษาด้านการวัดผลด้านการพัฒนาหลักสูตรฝึกรวมและอาจารย์สอนในสาขาวิชาช่างอุตสาหกรรมวิทยาลัยเทคนิคพะเยาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาและติดตามผลการสร้างและนำแบบทดสอบมาตรฐานวิชาชีพไปใช้ภายหลังการฝึกรวม 1 เดือนการประเมินผลหลักสูตรฝึกรวมประยุกต์ใช้แบบจำลองแบบชิป (CIPP-Model) ของแดเนียลแอลสตัฟเฟิลบิมพบว่าการพัฒนา รูปแบบฝึกรวมการสร้างแบบทดสอบมาตรฐานวิชาชีพโดยการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหลักสูตรในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกรวมระยะเวลาในการฝึกรวมเนื้อหาซึ่งประกอบด้วยฝึกรวมด้วยการฝึกรวมเชิงปฏิบัติการโดยรวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญซึ่งสรุปได้ว่ามีความเหมาะสมกับผู้เข้าฝึกรวมซึ่งเป็นครูผู้สอนวิชาชีพและมีความสอดคล้องกันสูงทุกองค์ประกอบของหลักสูตรฝึกรวมจากการนำรูปแบบฝึกรวมไปทดลองพบว่าหลักสูตรฝึกรวมมีประสิทธิภาพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทำให้สรุปได้ว่า การจัดฝึกรวมในภาพรวมมีความเหมาะสมมากที่สุด

การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพ โดยมนต์ชัย วรรณิยม (2551) ได้วิจัยด้วยวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม กำหนดคุณวุฒิวิชาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มและพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพ โดยเชิญผู้ประกอบการเจ้าของอาชีพนักวิชาการผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญร่วมประชุมจัดทำ เพื่อพิจารณารับรองมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มและกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพรูปแบบ การประเมินระดับคุณวุฒิวิชาชีพและพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพโดยใช้กรอบ ประสิทธิภาพของประเทศอังกฤษ (NVQs/SVQs) เป็นกรอบหลักการดำเนินงานวิจัยขั้นตอนที่ 1) การออกแบบแนวคิดและวิธีการวิจัยโดยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆเพื่อออกแบบแนวคิด กระบวนการวิจัยและกำหนดวัตถุประสงค์ขั้นตอนที่ 2) การจัดทำร่างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิ วิชาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) สร้าง แผนภาพหน้าที่ (Functional Map) อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มและจัดทำร่างคุณวุฒิวิชาชีพการผลิต เครื่องนุ่งห่มระดับปฏิบัติการ ขั้นตอนที่ 3) การจัดทำประชาพิจารณ์มาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม เครื่องนุ่งห่ม และคุณวุฒิวิชาชีพการผลิตเครื่องนุ่งห่ม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จากกลุ่มอาชีพอุตสาหกรรม เครื่องนุ่งห่ม ประกอบด้วย ผู้บริหารเจ้าของกิจการจากกลุ่มอาชีพ และนักวิชาการ 30 คน ประเมิน ความสอดคล้อง ตรวจสอบรับรองมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม เครื่องนุ่งห่มในส่วนแผนผังแสดง หน้าที่ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 และตรวจสอบรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ขั้นตอนที่ 4) การสร้างเครื่องมือ และกำหนดวิธีการประเมินระดับคุณวุฒิวิชาชีพ การผลิตเครื่องนุ่งห่ม โดยสร้างแบบประเมิน และ คู่มือปฏิบัติงานประเมินสมรรถนะวิชาชีพ การผลิตเครื่องนุ่งห่มระดับ 2 และวิธีการประเมิน สมรรถนะวิชาชีพ ขั้นตอนที่ 5) การประเมินระดับ คุณวุฒิวิชาชีพการผลิตเครื่องนุ่งห่มในสถาน ประกอบการ โดยประเมินพนักงานเย็บระดับปฏิบัติการ ระดับ 2 ขั้นตอนที่ 6) การพัฒนาหลักสูตร ฐานสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพ โดยนำหน่วยสมรรถนะและสมรรถนะย่อยคุณวุฒิวิชาชีพการ ผลิตเครื่องนุ่งห่มระดับ 1 มาออกแบบพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ขั้นตอนที่ 7) การจัดทำประชา พิจารณ์การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจากกลุ่มอาชีพและนักวิชาการประเมิน ความสอดคล้องโครงสร้างหลักสูตร ข้อคำถาม ภาควิชาความรู้ และเกณฑ์การให้คะแนนและข้อสอบ ภาควิชาทักษะ และขั้นตอนที่ 8) การฝึกอบรมหลักสูตรฐานสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพ ผลการวิจัย การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเพื่อกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพประกอบด้วยหน่วย สมรรถนะ 61 หน่วย และสมรรถนะย่อย 151 หน่วย และจัดระดับคุณวุฒิวิชาชีพการผลิต เครื่องนุ่งห่ม ระดับ 1 ระดับ 2 และ ระดับ 3 ซึ่งมีความสอดคล้องกับอาชีพการผลิตเครื่องนุ่งห่ม ผล การประเมินระดับคุณวุฒิวิชาชีพการผลิตเครื่องนุ่งห่มในสถานประกอบการ โดยประเมินสมรรถนะ วิชาชีพการผลิตเครื่องนุ่งห่มระดับ 2 จำนวน 5 บริษัท ผลการประเมินผู้รับการประเมินผ่านร้อยละ 100 และผลการประเมินกระบวนการประเมินคุณวุฒิวิชาชีพจากผู้ประเมินและผู้รับการประเมินเห็น

ว่า หน่วยสมรรถนะและ สมรรถนะย่อยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผลการประเมิน โครงสร้าง หลักสูตรฐานสมรรถนะประกาศนียบัตร การผลิตเครื่องนุ่งห่ม ระดับ 1 พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วย เกี่ยวกับการกำหนดกรอบ โครงสร้างหลักสูตร ส่วนเครื่องมือประเมินการฝึกอบรม พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยเกี่ยวกับความสอดคล้องข้อคำถามกับภาคความรู้ ชุดการเรียนรู้การฝึก โมดูล 1 - 5 โดยผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดทุกข้อ ส่วนด้านทักษะ พบว่าผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยเกี่ยวกับความ เหมาะสมของเกณฑ์การให้คะแนน และข้อสอบภาคทักษะ ชุดการเรียนรู้การฝึก โมดูล 5 โดยผ่าน เกณฑ์ตามข้อกำหนดทุกข้อและผลการฝึกอบรมพนักงานจำนวน 13 คนพบว่าคะแนนวัดผลหลังการ ฝึกอบรมใน โมดูล 1-5 สูงกว่าคะแนนวัดผลก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การพัฒนามาตรฐานอาชีพและการจัดระดับคุณวุฒิวิชาชีพช่างเครื่องประดับอัญมณี โดยคุณ เพิ่มสุข นิตินันท์ (2549) ในการศึกษา มีวัตถุประสงค์พัฒนามาตรฐานอาชีพและจัดระดับคุณวุฒิ วิชาชีพที่ได้จากมาตรฐานอาชีพช่างเครื่องประดับอัญมณีด้วยเทคนิคการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) และวิเคราะห์กำหนดความมุ่งหมายหลัก (Key Purpose) บทบาทหลัก (Key Role) 5 บทบาทหน้าที่หลัก (Key Function) 21 หน้าที่หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) 28 หน่วยและ สมรรถนะย่อย (Element of Competence) 65 หน่วยสมรรถนะย่อย โดยการประชุมกับเจ้าของอาชีพ ดำเนินการตรวจสอบและรับรองมาตรฐานอาชีพและการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพของช่าง เครื่องประดับอัญมณีหน้าที่สร้างแม่พิมพ์และประกอบรูปพรรณโลหะได้เป็น 7 ระดับและดำเนินการ ทดลองและประเมินผลในระดับ 3 ขึ้นรูปชิ้นกลางและซ่อมตัวเรือนจำนวน 4 หน่วยสมรรถนะและ จำนวน 8 หน่วยสมรรถนะย่อยโดยมีผู้ประเมิน 3 คน ผู้เข้ารับการประเมิน 6 คน ผลการประเมิน สมรรถนะผู้เข้ารับการประเมินผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 ดำเนินการทดลองประเมินในระดับ 4 ขึ้นรูป โลหะและแกะเหล็กขึ้นต้นจำนวน 5 หน่วยสมรรถนะผู้ประเมิน 3 คน ผู้เข้ารับการประเมิน 6 คน ผล การทดลองประเมินผลการใช้มาตรฐานอาชีพผ่านเกณฑ์จำนวนร้อยละ 100 เหมาะสมที่จะนำไปใช้ ประเมินสมรรถนะพนักงานได้

### บทที่ 3

#### การดำเนินการวิจัย

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 เรื่อง มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการ (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม 2) ศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย 3) พัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วมและ 4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วมซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 โดยมีแผนงานและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

### 3.1 แผนงานโครงการ

ตารางที่ 3.1 แสดงแผนงาน โครงการ โครงการย่อยที่ 1

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
เดือน 1-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมถึงสมรรถนะหลักบุคลากรในงานของโรงแรมที่พัก</li> <li>2. ระดมความคิดเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคเป้าหมายและแนวทาง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับจำนวนและลักษณะงานสู่การจัดสมรรถนะระดับต่างๆ</li> <li>2. ร่างมาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน</li> </ol>
เดือน 3-6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บูรณาการมาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของกลุ่มแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน</li> <li>2. ระดมความคิดเพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคเป้าหมายและแนวทาง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร่างแนวทางการประเมินสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน</li> </ol>
เดือน 7-12	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงร่างแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพฯจากภาคส่วนโรงแรมไทยเพื่อกำหนดแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของกลุ่มแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและ</li> </ol>

ระยะเวลา	กิจกรรม	ผลที่คาดว่าจะได้รับ
	<p>ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วม</p> <p>2. จัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการศึกษาและคู่มือแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมให้กับกลุ่มเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม</p>	<p>บริการอาเซียน</p> <p>2. คู่มือแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมให้กับกลุ่มเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมจำนวน100เล่ม</p>

### 3.2 กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้เพื่อศึกษาถึงมาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ได้แก่ กลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจ กลุ่มผู้ประกอบการ ตัวแทนพนักงานทางด้านอุตสาหกรรมโรงแรม และกลุ่มนักวิชาการ โดยงานวิจัยนี้จะทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งคือช่วงเริ่มโครงการวิจัย (เก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ) และช่วงหลังการดำเนินโครงการ (เพื่อให้ข้อคิดเห็นต่อร่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพและร่างการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพ) นอกจากนี้ในช่วงแรกยังมีการสัมภาษณ์เชิงลึกและสัมมนากลุ่มย่อย โดยจะเป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวแทนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจากกระบวนการทำงานโดยรวม ซึ่งมีกิจกรรมการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงตารางกิจกรรมการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอน	กิจกรรมที่	กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
ขั้นเตรียมการ	1	ศึกษาสมรรถนะอาชีพและการประเมินสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพ การโรงแรม รวมทั้งกรณีศึกษาที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการในพื้นที่อื่น เพื่อสรุปเป็นสมรรถนะอาชีพการประเมินสมรรถนะอาชีพที่จำเป็นต่อการพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และแนวทางการประเมินสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ	(การทบทวนวรรณกรรม)
ขั้นพัฒนาสมรรถนะอาชีพฯ	1	การสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมถึงสมรรถนะของบุคลากรในงานต่างๆ ของโรงแรมที่พัก	ตัวแทนผู้ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมจำนวน 15 ราย
	2	การสำรวจข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับจำนวนและลักษณะงาน ผู้การจัดสมรรถนะระดับต่างๆ	ตัวแทนกลุ่มตัวแทนบุคลากรโรงแรมระดับต่างๆ จำนวน 69ราย (อย่างน้อย 4 ภูมิภาค)
	3	การประชุมระดมความคิดเพื่อพิจารณาร่างสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition	นักวิชาการและตัวแทนหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการสมาคมโรงแรมไทย มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ฯลฯ จำนวน

ขั้นตอน	กิจกรรมที่	กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
		Arrangement on Tourism Professionals)	20 คน
	4	จัดทำรายงานสรุปสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน	ทุกภาคส่วน ในอุตสาหกรรมโรงแรม
ขั้นบูรณาการมาตรฐานวิชาชีพ	1	การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการศึกษาและคู่มือมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมให้กับกลุ่มเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม	กลุ่มตัวแทนด้านอุตสาหกรรมโรงแรมและตัวแทนภาคส่วนอื่นๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ
ขั้นพัฒนาแนวทางการประเมินสมรรถนะอาชีพฯ	1	การสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโรงแรมถึงการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในงานต่างๆของโรงแรมที่พัก	ตัวแทนผู้ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมโรงแรมจำนวน 15 ราย
	2	การสำรวจข้อคิดเห็นของกลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการและพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคลากรในงานต่างๆ	ตัวแทนกลุ่มตัวแทนบุคลากรโรงแรมระดับต่างๆ จำนวน 69 ราย (อย่างน้อย 4 ภูมิภาค)
	3	การประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อพิจารณาร่างการประเมินสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติ	นักวิชาการและตัวแทนหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการสมาคมโรงแรมไทย มูลนิธิ

ขั้นตอน	กิจกรรมที่	กิจกรรม	กลุ่มเป้าหมาย
		ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)	มาตรฐานโรงแรมไทย ฯลฯ จำนวน 7 คน
	4	จัดทำรายงานสรุปกระบวนการประเมินสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียน	ทุกภาคส่วนในอุตสาหกรรมโรงแรม
ขั้นบูรณาการมาตรฐานวิชาชีพ	1	การจัดสัมมนาเพื่อเผยแพร่ผลการศึกษาและคู่มือการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมให้กับกลุ่มเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม	กลุ่มตัวแทนด้านอุตสาหกรรมโรงแรมและตัวแทนภาคส่วนอื่นๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ

### 3.3 ระยะเวลาทำการวิจัย

แผนงานวิจัยนี้มีระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น 1 ปี (15 กรกฎาคม 2557 - 14 กรกฎาคม 2558) โดยเลือกทำการศึกษาในจังหวัดท่องเที่ยวฝั่งอ่าวไทยที่ศักยภาพทางการท่องเที่ยวและมีเริ่มมีธุรกิจจัดการการท่องเที่ยวโดยมีกรอบเวลาการดำเนินการดังนี้







## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม

2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย

3) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล ทั้งในส่วนของข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และจัดการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อได้มาซึ่งมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม รวมถึงแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม

ทั้งนี้ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย” ตามรายวัตถุประสงค์ ดังนี้

#### 4.1 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 คณะผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากหนังสือ เอกสารระดับทุติยภูมิ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม เพื่อศึกษาถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมของการดำเนินการ ปัญหา และเป้าหมาย อันจะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งนำไปสู่การจัดสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมต่อไป โดยมีผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเป้าหมาย ตามรายชื่อดังนี้

- 1) นายนิธิวัชร ศิริปรียพงศ์: ตำแหน่งส่วนวิชาการมาตรฐานวิชาชีพ สำนักบริหารคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ
- 2) นายสุรพงษ์ เตชะหิรัญจิตร์: ตำแหน่งนายกสมาคมโรงแรมไทยไทย
- 3) นายแพทย์บารมี เรืองกาญจนเศรษฐ์: ตำแหน่งเลขาธิการสมาคมโรงแรมไทยไทย
- 4) นายสัมพันธ์ เป้นพัฒนา: ตำแหน่ง Honorary Advisor

ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ใน 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ประกอบด้วยตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 4.1 ตารางที่ 4.1 แสดงตำแหน่งงานใน 4 แผนกของโรงแรมตาม MRA

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า)
1	Front Office Manager (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า)
2	Front Office Supervisor (หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า)
3	Receptionist (พนักงานต้อนรับ)
4	Telephone Operator (พนักงานรับโทรศัพท์)
5	Bell Boy (พนักงานขนสัมภาระ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกแม่บ้าน)
1	Executive Housekeeper (ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน)
2	Laundry Manager (ผู้จัดการแผนกซักรีด)
3	Floor Supervisor (หัวหน้างานดูแลห้องพัก)
4	Laundry Attendant (พนักงานซักรีด)
5	Room Attendant (พนักงานดูแลห้องพัก)
6	Public Area Cleaner (พนักงานทำความสะอาด)
ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกอาหาร)
1	Executive Chef (พ่อครัว)
2	Demi Chef (รองพ่อครัว)
3	Commis Chef (หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว)
4	Chef de Partie (พ่อครัวขนมหวาน)
5	Commis Pastry (ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน)
6	Baker (งานขนมปัง)
7	Butcher (งานเนื้อ)
ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
1	F&B Director (ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
2	F&B Outlet Manager (ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
3	Head Waiter (หัวหน้าพนักงานบริกร)
4	Bartender (พนักงานผสมเครื่องดื่ม)
5	Waiter (พนักงานบริกร)

ตามข้อมูลจาก William Angliss Institute of TAFE สถาบันที่มีความเชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและการศึกษาสายอาชีพทางการบริการ การท่องเที่ยว และการอาหาร และข้อมูลจากสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แบ่งสมรรถนะอาชีพเป็น 3 ระดับ ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

**1) สมรรถนะหลัก (Core Competencies)** ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม เป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ถือเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรของโรงแรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อภารกิจงาน รวมถึงสอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของโรงแรม ประกอบด้วยสมรรถนะทั้งหมด 5 ข้อ

- 1.1 ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)
- 1.2 ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)
- 1.3 ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียนความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures)
- 1.4 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)
- 1.5 รักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ (Maintain hospitality industry knowledge)

**2) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)** ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำหรับบุคลากรแต่ละแผนก บุคลากรทุกคนในแผนกจำเป็นต้องมีคุณลักษณะตามสมรรถนะนี้ โดยจะมีความแตกต่างจากสมรรถนะทั่วไปของแผนกอื่น

### 2.1 แผนกส่วนหน้า (Front Office) มีทั้งหมด 9 สมรรถนะ

- 2.1.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.1.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
- 2.1.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
- 2.1.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- 2.1.5 บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 2.1.6 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป
- 2.1.7 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 2.1.8 เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์
- 2.1.9 พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง

## 2.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มีทั้งหมด 6 สมรรถนะ

- 2.2.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
- 2.2.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
- 2.2.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- 2.2.5 บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 2.2.6 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป

## 2.3 แผนกอาหาร (Food Production) มีทั้งหมด 15 สมรรถนะ

- 2.3.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.3.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
- 2.3.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
- 2.3.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- 2.3.5 รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย
- 2.3.6 รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
- 2.3.7 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- 2.3.8 ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว
- 2.3.9 เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ
- 2.3.10 ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้
- 2.3.11 ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร
- 2.3.12 จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร
- 2.3.13 นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร
- 2.3.14 รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว
- 2.3.15 อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

## 2.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มีทั้งหมด 10 สมรรถนะ

- 2.4.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.4.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
- 2.4.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
- 2.4.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- 2.4.5 รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย

- 2.4.6 รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
- 2.4.7 ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ
- 2.4.8 ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
- 2.4.9 จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
- 2.4.10 มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม

**3) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม** อันเป็นสมรรถนะหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นทักษะ ความรู้ พฤติกรรม หรือทัศนคติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่ต่างกันไป รายละเอียดแสดงสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (รายละเอียด)

### 3.1 แผนกส่วนหน้า (Front Office)

3.1.1 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) มีทั้งหมด 20 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Establish and maintain a business relationship)
- ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายในสถานที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)

- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- เตรียมการและจัดฝึกอบรม (Prepare and deliver training sessions)
- จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- วางแผนบริหารและจัดการประชุม (Plan, manage and conduct meetings)
- รักษามาตรฐานและข้อมูลทางการเงิน (Maintain financial standards and records)
- วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร (Plan and conduct an evacuation of premises)
- วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ (Plan and establish systems and procedures)
- อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)

3.1.2 หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า (*Front Office Supervisor*) มีทั้งหมด 19 สมรรถนะ

- ให้บริการด้านที่พัก (Provide accommodation services)
- ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก (Receive and process reservations)
- ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์ (Operate a computerised reservation system)

- ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่างๆ (Process a financial transaction for services rendered)
- รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (Maintain guests' financial records)
- จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน (Prepare routine financial statements)
- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- จัดการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ (Receive and securely store in-coming goods)
- ดูแลติดตามและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ (Monitor routine workplace operations)
- ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน (Coach others in job skills)
- จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ (Provide for the safety of VIPs)
- ดูแลจัดการผู้มีเมามา (Manage intoxicated persons)
- ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรม ภาคกลางคืน (Conduct a night audit)
- รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน (Maintain financial standards and records)

### 3.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist) มีทั้งหมด 7 สมรรถนะ

- ให้บริการด้านที่พัก (Provide accommodation services)
- รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก (Receive and process reservations)
- ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่างๆ (Process a financial transaction for services rendered)
- รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้ำ (Maintain guests' financial records)
- จัดเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน (Prepare routine financial statements)

### 3.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) มีทั้งหมด 5 สมรรถนะ

- ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX (Operate a (PABX) switchboard)
- รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า (Receive and place in-coming phone calls)
- อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก (Facilitate out-going phone calls)
- ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม (Provide information about in-house services)
- ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (Provide international (IDD) service information)

### 3.1.5 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) มีทั้งหมด 3 สมรรถนะ

- จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ (Provide Bell Boy / Porter services)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า (Escort, carry and store valuable items)

## 3.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping)

### 3.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) มีทั้งหมด 13 สมรรถนะ

- บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุวัสดุ อาคารและ โครงสร้างพื้นฐาน (Manage physical assets and infrastructure)
- เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน (Prepare and deliver training sessions)
- จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)

- เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (Access and retrieve computer-based data)
- เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Start conversations and develop good relations with guests)
- อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)

### 3.2.2 ผู้จัดการแผนกซักกรีด (*Laundry Manager*) มีทั้งหมด 22 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)
- บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่ (Monitor, control and order new stock)
- รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ (Receive and securely store in-coming goods)
- บริหารจัดการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- จัดตารางทำงานและมอบหมายให้พนักงาน (Roster staff)

- ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน (Conduct a staff performance assessment process)
- จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน (Prepare and deliver training sessions)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (Coach others in job skills)
- ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (Access and retrieve computer-based data)
- วางแผนจัดการ และดำเนินการประชุม (Plan, manage and conduct meetings)
- มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

### 3.2.3 หัวหน้างานดูแลห้องพักร (Floor Supervisor) มีทั้งหมด 12 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- จัดให้มีการบริการลูกค้าอย่างสุภาพ (Manage quality customer/guest services)
- ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่ (Monitor, control and order new stock)

- รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ (Receive and securely store in-coming goods)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน (Monitor routine workplace operations)
- จัดตารางทำงานและมอบหมายให้พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงาน of พนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (Coach others in job skills)
- วางแผนจัดการและดำเนินการประชุม (Plan, manage and conduct meetings)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

### 3.2.5 พนักงานซักรีด (*Laundry Attendant*) มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ

- สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด (Maintain and operate an industrial laundry facility)
- ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์ (Clean and maintain industrial work area and equipment)
- ซักรีดเสื้อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้ (Launder linen and guests' clothes)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)

### 3.2.6 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ

- ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า (Provide housekeeping services to guests)
- ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (Clean and prepare rooms for in-coming guests)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง (Develop and update local knowledge)

### 3.2.7 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ

- ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า (Provide housekeeping services to guests)
- ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไปเครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ (Clean public areas, facilities and equipment)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน (Clean and maintain industrial work area and equipment)

## 3.3 แผนกอาหาร (Food Production)

### 3.3.1 พ่อครัว (Executive Chef) มีทั้งหมด 29 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน (Prepare and monitor operational budgets)

- จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- จัดดำเนินการธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์บนความหลากหลายในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff) จัดตารางการทำงานและมอบหมายแก่พนักงาน (Roster staff)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- เตรียมและดำเนินการฝึกอบรม (Prepare and deliver training sessions)
- ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ควบคุมประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติบริการและควบคุมกิจการอาหาร (Apply catering control principles and procedures)
- พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม (Design meals to meet specific dietary or cultural needs)
- ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด (Design menus to meet specific market requirements)
- พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน (Develop and supervise operational approaches)

- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร (Establish and maintain quality control in food production)
- จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ (Manage special events)
- ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย (Monitor catering revenue and costs)
- ดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ (Monitor and maintain a business computer system)
- จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร (Organise food service operations)
- เลือกระบบการบริการอาหาร (Select catering systems)
- วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู (Plan and manage menu-based catering)
- ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน (Provide professional support to business colleagues)
- อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ (Use oral English to convey a complex exchange of ideas)

### 3.3.2 รองพ่อครัว (Demi Chef) มีทั้งหมด 16 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร (Establish and maintain quality control in food production)
- ดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (Monitor, control and order new stock)
- ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)

- รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย (Maintain strategies for safe storage of prepared foods)
- วางแผนเตรียมการและจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์ (Plan, prepare and display a buffet service)
- จัดเตรียมซूप (Prepare soups)
- จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด (Prepare appetizers and salads)
- จัดเตรียมเนื้อแต่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด (Prepare portion-controlled meat cuts)
- จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ (Prepare and cook poultry and game meats)
- จัดเตรียมผักไข่ และอาหารประเภทแป้ง (Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes)
- จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ (Prepare a variety of sandwiches)
- จัดเตรียมและทำอาหารทะเล (Prepare and cook seafood)
- จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อคโกแลตและขนมอื่นๆ (Prepare chocolate-based dishes and confectionery)
- จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (Prepare hot and cold dessert dishes)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน (Coach others in job skills)

### 3.3.3 หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) มีทั้งหมด 10 สมรรถนะ

- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ (Identify and prepare various meats)
- รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย (Maintain strategies for safe storage of prepared foods)
- จัดเตรียมซूप (Prepare soups)
- จัดเตรียมผักไข่ และอาหารประเภทแป้ง (Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes)

- จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ (Prepare a variety of sandwiches)
- จัดเตรียมเนื้อแต่ละเป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด (Prepare portion-controlled meat cuts)
- จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ (Prepare and cook poultry and game meats)
- จัดเตรียมและทำอาหารทะเล (Prepare and cook seafood)
- จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (Prepare hot and cold dessert dishes)

### 3.3.4 พ่อครัวขนมหวาน (*Chef de Partie*) มีทั้งหมด 21 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดดำเนินงานทางการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- ตรวจสอบควบคุม และจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- ควบคุมและสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (Monitor, control and order new stock)
- รับเก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย (Receive and securely store in-coming goods)
- จัดตารางการทำงานและมอบหมายแก่พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)

- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ (Coach others in job skills)
- เตรียมการและจัดวาง petits fours (Prepare and display petits fours)
- เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง (Prepare and display sugar work)
- เตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนต์ (Prepare and model marzipan)
- เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต (Prepare and present chocolate goods)
- เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (Prepare and present desserts)
- เตรียมการและจัดวางขนมหวานขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก (Prepare and present gateaux, torten and cakes)
- จัดเตรียมทำเค้กและขนมปัง (Prepare and produce cakes and pastries)
- จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ (Prepare and produce yeast goods)
- จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ (Prepare bakery products for patisserie)

### 3.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) มีทั้งหมด 7 สมรรถนะ

- เตรียมการและจัดวาง petits fours (Prepare and display petits fours )
- เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง (Prepare and display sugar work)
- เตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนต์ (Prepare and model marzipan)
- เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต (Prepare and present chocolate goods)
- เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (Prepare and present desserts)

- เตรียมการและจัดวางขนมหวานขนมเค้กหน้าครีม(torten) และเค้ก (Prepare and present gateaux, torten and cakes)
- เตรียมการทำเค้กและขนมปัง (Prepare and produce cakes and pastries)

### 3.3.6 งานขนมปัง (Baker) มีทั้งหมด 2 สมรรถนะ

- จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ (Prepare and produce yeast goods)
- จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ (Prepare bakery products for patisserie)

### 3.3.7 งานเนื้อ (Butcher) มีทั้งหมด 2 สมรรถนะ

- จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ (Identify and prepare various meats)
- จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด (Prepare portion-controlled meat cuts)

## 3.4 แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

### 3.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) มีทั้งหมด 23 สมรรถนะ

- จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ วัสดุ อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน (Manage physical assets and infrastructure)
- เตรียมและดูแลงบประมาณการดำเนินการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการดำเนินการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน (Prepare routine financial statements)
- รักษามาตรฐานทางการเงินและบันทึก (Maintain financial standards and records)
- ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน (Audit financial procedures)

- พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ทางธุรกิจ (Develop and implement a business plan or campaign)
- พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Establish and maintain a business relationship)
- จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- พัฒนาและดูแลแนวทางการปฏิบัติงาน (Develop and supervise operational approaches)
- มีบทบาทนำและบริหารบุคคล (Lead and manage people)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- เตรียมและดำเนินการฝึกอบรม (Prepare and deliver training sessions)
- ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- วางแผนการประเมินผลงานของพนักงาน (Plan a staff performance review)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct staff performance assessment processes)
- ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารทั่วไป (Work cooperatively in a general administration environment)
- เตรียมการ จัดทำ และเสนอรายงานต่างๆ (Design, prepare and present various types of reports)
- จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ (Gather and present product information)

- อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)

### 3.4.2 ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) มีทั้งหมด 29 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร (Manage quality customer services)
- จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ วัสดุ โครงสร้างพื้นฐาน (Manage physical assets and infrastructure)
- เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย (Monitor catering revenue and costs)
- จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน (Prepare routine financial statements)
- พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ทางธุรกิจ (Develop and implement a business plan or campaign)
- พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Establish and maintain a business relationship)
- จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)

- จัดดำเนินการมูมกาแฟ (Manage and operate a coffee shop)
- บริการจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร (Organise functions at a hotel or restaurant)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ (Manage special events)
- มีบทบาทนำและบริหารบุคคล (Lead and manage people)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน (Coach others in job skills)
- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct staff performance assessment processes)
- วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ (Plan and implement a series of training events)
- ดูแล ตรวจตราและประเมินผลของการอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- จัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน (Roster staff)
- สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ (Use oral English to convey a complex exchange of ideas)
- อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

### 3.4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) มีทั้งหมด 11 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer services)
- จัดการบริการแบบ Gueridon service (Provide gueridon service)
- จัดการบริการแบบทางการ Silver service (Provide silver service)
- ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่างๆ (Serve a range of wine products)
- เตรียมการและเสิร์ฟอาหารค็อกเทลได้ (Prepare and serve cocktails)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน (Coach others in job skills)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- จัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน (Roster staff)
- กล่าวทักทายและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Start conversations and develop good relations with guests)

### 3.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ประกอบด้วยสมรรถนะ 8 ข้อ

- ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร (Clean and tidy bar and food service areas)
- สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในบาร์ (Operate a bar facility)
- สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์ (Operate a cellar system)
- เตรียมการและเสิร์ฟอาหารค็อกเทลได้ (Prepare and serve cocktails)
- ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่างๆ (Serve a range of wine products)

- จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่ (Process liquor sales at a bar facility)
- จัดการการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบตามระเบียบ (Manage responsible service of alcohol)
- จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ (Prepare and serve non-alcoholic beverages)

#### 3.4.5 พนักงานบริการ (Waite) ประกอบด้วยสมรรถนะ 6 ข้อ

- รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร (Take food orders and provide courteous table service)
- ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Provide advice to patrons on food and beverage services)
- ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินสำหรับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ (Prepare and serve non-alcoholic beverages)
- ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร (Clean and tidy bar and food service areas)
- ให้บริการด้านอาหารในห้องพัก (Provide room service)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ยังไม่สามารถสร้างอัตลักษณ์ทางการแข่งขันให้แก่บุคลากรในวิชาชีพ รวมถึงอุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้ เนื่องจากสมรรถนะที่กำหนดขึ้นในแต่ละตำแหน่งงานเป็นเพียงสมรรถนะในระดับขั้นพื้นฐานที่อุตสาหกรรมยอมรับเท่านั้น ซึ่งมาตรฐานโรงแรม (ระดับดาว) ของประเทศไทยมีผลต่อการประเมินมาตรฐานการให้บริการของบุคลากร จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนมากบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวขึ้นไปและโรงแรมที่ดำเนินงานบริหารโดยเครือจะมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานสมรรถนะตามกำหนดของ MRA ในขณะที่โรงแรมระดับต่ำกว่า 3 ดาว ยังไม่มีแนวทางพัฒนาบุคลากรของตนเองไปสู่มาตรฐานได้อย่าง

เป็นรูปธรรม เหตุเพราะ โรงแรมระดับต่ำกว่า 3 ดาวให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาบุคลากรไม่มากนัก โดยมีข้อกังวลเรื่องการโอนย้ายงานไปสู่โรงแรมที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าเมื่อพนักงานมีทักษะการทำงานที่ดีขึ้น อีกทั้งยังเกิดจากปัญหา และข้อขัดข้องในหลากหลายประเด็น เช่น งบประมาณการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร การไม่เห็นความสำคัญของฝ่ายจัดการในโรงแรม รูปแบบการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการจัดอบรม ตลอดจนรูปแบบการอบรมไม่สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นอุตสาหกรรมการโรงแรมของไทย จึงไม่เห็นความสำคัญหรือความจำเป็นในการอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของตน ให้มีสมรรถนะอาชีพตรงตามมาตรฐานของอุตสาหกรรมหรือตรงตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

นอกจากนี้ยังพบว่า สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมไม่มีความป็นหนึ่งเดียว ส่งผลให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมธุรกิจโรงแรมไม่สามารถยึดมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งเป็นมาตรฐานของสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรมและที่พักได้ เนื่องจากมีความสับสนในมาตรฐานวิชาชีพที่มีหลายมาตรฐาน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของตนให้มีทักษะ และคุณลักษณะที่เป็นไปตามนโยบายหรือเป้าหมายของโรงแรม เป็นผลให้อุตสาหกรรมการโรงแรมไม่มีมาตรฐานสมรรถนะกลางที่จะสามารถประเมินบุคลากรในวิชาชีพนี้ได้ ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญ กล่าวว่า การกำหนดมาตรฐานวิชาชีพการโรงแรมนั้นขาดการมีส่วนร่วมจากบุคลากรที่อยู่ในอุตสาหกรรม จึงทำให้มาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดขึ้นมาเพื่อพัฒนาบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง เฉกเช่นในปัจจุบันบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้นขาดสมรรถนะที่สำคัญหลายประการ อาทิ ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ยังไม่มีความชำนาญในการสื่อสารอย่างเพียงพอ ทักษะความเป็นมืออาชีพด้านจิตบริการ โดยบุคลากรยังไม่รู้จุดประสงค์ความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และขาดทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

#### 4.2 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย

จากผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ที่ 1 ที่พบว่า สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในอุตสาหกรรมการโรงแรมไทยยังไม่มีความเป็นมาตรฐานอันหนึ่งอันเดียว อีกทั้งมิได้กำหนดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในอุตสาหกรรม จึงทำให้สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่ง

ข้อมูลเรื่องสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอันเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรม คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดการสนทนากลุ่ม มีกลุ่มเป้าหมาย คือ ตัวแทนบุคลากร โรงแรมซึ่งปฏิบัติหน้าที่ใน 4 แผนกของโรงแรม ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม เป็นบุคลากรตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้บริหาร โดยคณะผู้วิจัยลงพื้นที่จัดการสนทนากลุ่มใน 4 ภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จำนวน 38 คน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 16 คน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16 คน และจังหวัดภูเก็ต จำนวน 14 คน รวมถึงการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามร่วมด้วย

จากการจัดสนทนากลุ่มตัวแทนบุคลากรโรงแรม ทั้งระดับผู้บริหาร และระดับพนักงาน ถึงข้อคิดเห็นประเด็นการจัดสมรรถนะอาชีพของบุคลากรโรงแรม สำหรับ 4 แผนก อันได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องความสอดคล้องระหว่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรม กับสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งทางคณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลในส่วนของสมรรถนะหลัก (Core competencies) และสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ สังเคราะห์มาตรฐานสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ผลการศึกษามีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงเทียบสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางเทียบสมรรถนะหลักแต่ละแผนกอุตสาหกรรมโรงแรม						
ลำดับ	สมรรถนะหลัก	MRA	ตามความต้องการของอุตสาหกรรม			
			Front	House Keeping	Food	F&B
1	ทำงานร่วมกับ ผู้ร่วมงานและลูกค้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓	✓	✓
2	ทำงานในสภาพสังคม ที่หลากหลายได้	✓	✓	✓	✓	✓
3	ดำเนินการตามสุขอนามัย ในที่ทำงานและ ระเบียบความปลอดภัย	✓	✓	x	✓	x
4	ปฏิบัติตามระเบียบ ปฏิบัติด้านสุขลักษณะ ในสถานที่ทำงาน	✓	✓	x	✓	✓
5	รักษาและคงความรู้ อุตสาหกรรมบริการ	✓	✓	x	✓	x

จากตารางที่ 4.2 พบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมเป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมมีความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะหลักของแผนกส่วนหน้า และแผนกอาหารที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมทุกประการ กล่าวคือ อุตสาหกรรมมองว่า บุคลากรโรงแรมในทุกระดับตำแหน่งงานควรมีสมรรถนะอาชีพที่สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย อีกทั้งยังต้องปฏิบัติงานตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงได้มาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน นอกจากนี้บุคลากรควรรู้จัก

รักษา คงความรู้ ตลอดจนแสวงหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรม โรงแรมด้วย แต่ในส่วนของแผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้น พบว่า สำหรับบางสมรรถนะหลักไม่จำเป็นที่บุคลากรทุกคนในวิชาชีพการโรงแรมต้องปฏิบัติได้ แต่ควรเป็นสมรรถนะเฉพาะของแต่ละแผนกมากกว่า ได้แก่ ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัยปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน และการรักษาและคงความรู้ของอุตสาหกรรมบริการ

นอกจากนี้ยังพบว่า อุตสาหกรรม โรงแรมเล็งเห็นถึงสมรรถนะหลักอื่นที่นอกเหนือจากข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ที่ควรเพิ่มเติมแก่มาตรฐานสมรรถนะหลักอาชีพของบุคลากรการโรงแรมของประเทศไทย นั่นคือ บุคลากรควรตระหนักถึงการรักษาสິงแวดล้อม และให้ความสำคัญกับลักษณะความเป็นไทยด้วย เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทย

**ตารางที่ 4.3** แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกส่วนหน้า

**แผนกส่วนหน้า (Front Office)**

ลำดับ	สมรรถนะทั่วไป	MRA	อุตสาหกรรม
1	สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓
2	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
3	สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	✓	✓
4	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	✓	✓
5	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
6	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป	✓	✓
7	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓	✓
8	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์	✓	✓
9	พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง	✓	✓

จากตารางที่ 4.3 พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน พบว่า สมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกส่วนหน้ามีความสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แต่สมรรถนะทั่วไปเรื่องการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ และบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ นั้น ถือเป็นสมรรถนะที่เหมาะสมจะมีเฉพาะบางตำแหน่งงานในแผนกเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

ตารางที่ 4.4 แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกแม่บ้าน

#### แผนกแม่บ้าน (House Keeping)

ลำดับ	สมรรถนะทั่วไป	MRA	อุตสาหกรรม
1	สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
2	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
3	สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
4	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
5	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
6	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป	✓	สมรรถนะตามหน้าที่

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกแม่บ้านมีความแตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ ตัวแทนของอุตสาหกรรมเห็นว่า สมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์

ต่างๆ ตลอดจนการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป ส่วนแต่เป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกแม่บ้านไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน หากแต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ อาทิ ตำแหน่งพนักงานซักกรีด หรือพนักงานดูแลห้องพักหรือพนักงานทำความสะอาด ไม่จำเป็นต้องมีสมรรถนะการปฏิบัติงานทั่วไปได้หรือใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ทุกคน เป็นต้น

**ตารางที่ 4.5** แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกอาหาร

#### แผนกอาหาร (Food Production)

ลำดับ	สมรรถนะทั่วไป	MRA	อุตสาหกรรม
1	สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓
2	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	✓	✓
3	สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	✓	✓
4	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
5	รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
6	รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	✓	✓
7	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	✓	✓
8	ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	✓	✓
9	เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
10	ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
11	ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	✓	✓
12	จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	✓	✓

ลำดับ	สมรรถนะทั่วไป	MRA	อุตสาหกรรม
13	นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	✓	✓
14	รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว	✓	✓
15	อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ	✓	✓

จากตารางที่ 4.5 พบว่า โดยส่วนใหญ่อุตสาหกรรมมีความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารสอดคล้องกับสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แต่สมรรถนะทั่วไปเรื่องการส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้าและจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ รวมถึงการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้เป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน หากแต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานเท่านั้น จึงควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

ตารางที่ 4.6 แสดงเทียบสมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมกับสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

#### แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

ลำดับ	สมรรถนะทั่วไป	MRA	อุตสาหกรรม
1	สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	✓
2	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
3	สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
4	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
5	รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	✓	สมรรถนะตามหน้าที่

ลำดับ	สมรรถนะทั่วไป	MRA	อุตสาหกรรม
6	รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
7	ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
8	ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
9	จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	✓	สมรรถนะตามหน้าที่
10	มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม	✓	สมรรถนะตามหน้าที่

จากตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวมอุตสาหกรรมมีความคิดเห็นเรื่องสมรรถนะทั่วไปของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแผนกอาหารและเครื่องดื่มอย่างแตกต่างจากสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม กล่าวคือ สมรรถนะทั่วไปตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการปฏิบัติงานธุรกรรมทั่วไปได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ การดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ การจัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการ ตลอดจนการมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม ต่างเป็นสมรรถนะอาชีพที่บุคลากรในแผนกอาหารและเครื่องดื่มไม่จำเป็นต้องปฏิบัติได้ทุกคน แต่ควรเป็นสมรรถนะของบางตำแหน่งงานเท่านั้น จึงถือเป็นสมรรถนะตามหน้าที่

จะเห็นว่า ผลการศึกษาเรื่องสมรรถนะอาชีพตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการโรงแรม มีทั้งที่สอดคล้องและไม่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เช่น ในกรณีของบางหน่วยสมรรถนะที่ MRA กำหนดเป็นสมรรถนะทั่วไปในแต่ละแผนก จากข้อมูลข้อคิดเห็นของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโดยตรง พบว่า ควรจัดเป็นสมรรถนะตามหน้าที่มากกว่า เนื่องจากพนักงานทุกคนในแผนกไม่จำเป็นต้องปฏิบัติ หรือมีทักษะหรือมีคุณสมบัติตามสมรรถนะนั้นๆ หากแต่เหมาะสมจะเป็นสมรรถนะสำหรับบางตำแหน่งงานเท่านั้น

อย่างไรก็ตามการกำหนดสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมจำเป็นต้องได้รับการมีส่วนร่วมจากบุคลากรในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารตลอดจนระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดมาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงในอุตสาหกรรม

#### 4.3 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

จากการศึกษาสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม และการศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆ ในประเทศไทย ทั้งนี้คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ และการจัดเก็บแบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการจัดการสนทนากลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมตั้งแต่บุคลากรระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้บริหาร

คณะผู้วิจัยนำเสนอสรุปผลการศึกษา 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ตำแหน่งของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)
- 2) การปรับภาษาของสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม
- 3) มาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

##### 3.1) ตำแหน่งของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

สรุปผลการศึกษา พบว่า บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในทุกตำแหน่งงานของโรงแรมทั้ง 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ที่มีความสอดคล้องร่วมกัน

ระหว่างตำแหน่งงานตาม MRA และตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วยตำแหน่งงานดังตารางที่ 4.7 ทั้งนี้ชื่อตำแหน่งได้ปรับภาษาตามความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ตารางที่ 4.7 แสดงตำแหน่งงานใน 4 แผนกของโรงแรมที่สอดคล้องกับ MRA อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า)
1	Front Office Manager (ผู้จัดการแผนกส่วนหน้า)
2	Front Office Supervisor (หัวหน้าแผนกต้อนรับ)
3	Receptionist (แผนกต้อนรับ)
4	Telephone Operator (แผนกรับโทรศัพท์)
5	Bell Boy (พนักงานขนสัมภาระ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกแม่บ้าน)
1	Executive Housekeeper (ผู้บริหารแผนกแม่บ้าน)
2	Floor Supervisor (ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก)
3	Laundry Attendant (พนักงานซักรีด)
4	Room Attendant (พนักงานดูแลห้องพัก)
5	Public Area Cleaner (พนักงานทำความสะอาด)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกอาหาร)
1	Executive Chef (หัวหน้าพ่อครัว)
2	Demi Chef (รองพ่อครัว)
3	Commis Chef (ผู้ช่วยพ่อครัว)
4	Chef de Partie (พ่อครัวงานขนมหวาน)
5	Commis Pastry (ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
1	F&B Director (ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
2	F&B Outlet Manager (ผู้จัดการห้องอาหารและเครื่องดื่ม)
3	Head Waiter (หัวหน้าพนักงานบริการ)
4	Waiter (บริการ)

อย่างไรก็ตามจากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ในอุตสาหกรรมโรงแรมยังมีตำแหน่งอื่นๆที่สำคัญในแผนกต่างๆ ดังต่อไปนี้

แผนกส่วนหน้า ได้แก่ General Manager, Assistant General Manager, Room Director, Resident Manager, Assistant Front Office Manager, Reservation Manager, Chief Concierge และ Reservationist

แผนกแม่บ้าน ได้แก่ Assistant Executive Housekeeper, Laundry Supervisor, PA Supervisor, Housekeeping Clerk, Store Keeper และ Handy Man ทั้งนี้ตำแหน่งงาน Laundry Manager (ผู้จัดการแผนกซักกรีด) ปรากฏในตำแหน่งงานตาม MRA แต่ไม่สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในอุตสาหกรรมโรงแรม

แผนกอาหาร ได้แก่ Corporate Chef, Executive Sous Chef, Sous Chef และ Cook Helper ทั้งนี้ตำแหน่งงาน Baker (งานขนมปัง) และ Butcher (งานเนื้อ) ที่ปรากฏตาม MRA ไม่สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายในอุตสาหกรรมโรงแรม เนื่องจากเป็นตำแหน่งงานที่มีหน้าที่ทับซ้อนอยู่กับตำแหน่งงานอื่น

แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ F&B Manager, Banquet Manager, Room Service Manager, Banquet Supervisor, Room Service Supervisor และ Bus ในขณะที่ตำแหน่งงาน Bartender (พนักงานผสมเครื่องดื่ม) ที่ปรากฏตาม MRA นั้น ไม่สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายเช่นกัน เนื่องจากตำแหน่งพนักงานผสมเครื่องดื่ม มีภาระหน้าที่การปฏิบัติงานค่อนข้างมากจึงควรแยกส่วนการทำงานจากแผนกอย่างชัดเจน

### 3.2) การปรับภาษาของสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

จากการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้พบถึงปัญหาของการใช้ภาษาในสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) กล่าวคือ ภาษา คำศัพท์ หรือเนื้อหาของสมรรถนะ ทั้งในส่วนของสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ มีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ยากต่อการเข้าใจ สร้างความสับสนให้แก่บุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย รวมถึงจากผลการศึกษาจะมีสมรรถนะบางส่วนที่เป็นสมรรถนะเพิ่มเติมจากความเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม คณะผู้วิจัยจึงจัดระดมความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม ด้วยการจัดการสนทนากลุ่มเพื่อปรับปรุงข้อภาษาของสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ดังตารางต่อไปนี้

### ตารางปรับภาษาของสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

ตารางที่ 4.8 ตารางปรับภาษาของสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
1) ทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)	1) <u>ปฏิบัติงาน</u> ร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2) ทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)	2) <u>ปฏิบัติงาน</u> ในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้
3) ดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย (Implement occupational health and safety procedures)	3) <u>ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติ</u> ตามอาชีวอนามัยและ <u>ความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ</u>

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
4) ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)	4) <u>ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัย</u> ในสถานที่ทำงาน
5) รักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ (Maintain hospitality industry knowledge)	5) รักษาและคงความรู้ที่ <u>เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม</u>
-	6) <u>ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีงแวดล้อม</u>
-	7) <u>รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย</u>

ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมอย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทยแยกตามแผนก

ตารางที่ 4.9 ตารางปรับภาษาของมาตรฐานสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกส่วนหน้า

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
1) สื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้้อย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively on the telephone)	1) สื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้้อย่างมีประสิทธิภาพ
2) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ (Promote hospitality products and services)	2) ส่งเสริม <u>สินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง</u>
3) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้(Perform basic clerical procedures)	3) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
4) ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป(Use common business tools and technology)	4) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทั่วไป <u>ภายในโรงแรมได้</u>
5) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (Access and retrieve computer-based data)	5) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
6) พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง(Develop and update local knowledge)	6) พัฒนาและแสวงหาความรู้ <u>ในพื้นที่</u> ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง
7) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ(Manage and resolve conflict situations)	7) <b>บริหารจัดการ</b> และแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
8) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน(Speak English at a basic operational level)	8) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน <u>ได้</u>
9) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)	9) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
	10) หมั่นศึกษาและพัฒนาความรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น
	11) ให้ข้อมูลบริการภายในโรงแรม
	12) จัดให้มีการรักษาความปลอดภัยในที่ทำงาน
	13) รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน
	14) ใช้เครื่องมือรักษาความปลอดภัยเบื้องต้น
	15) รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน
	16) สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า-ออก
	17) <b>บริหารจัดการ</b> บุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ
	18) บริการและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งของที่มีค่า
	19) อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
	20) จัดเตรียมเอกสารทางธุรกิจ
	21) รับและเก็บรักษาสัมภาระ

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
	22) ดูแลรักษาการบริการลูกค้า / แยกให้ได้ มาตรฐาน
	23) ตรวจสอบและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน เบื้องต้น
	24) ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กใน โรงแรม
	25) พัฒนาสภาพแวดล้อมในการป้องกันปัญหา เกี่ยวกับเด็กในแหล่งท่องเที่ยว
	26) วางแผนและจัดการเพื่อพัฒนาความยั่งยืน
	27) สนทนาเพื่อพัฒนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับแขก
	28) สื่อสารภาษาอังกฤษทางโทรศัพท์อย่างมี ประสิทธิภาพ
	29) อ่านข้อมูลทั่วไปและสื่อต่างๆ
	30) เขียนข้อความภาษาอังกฤษสั้นๆ ได้
	31) สื่อสารภาษาที่สามได้ในระดับเบื้องต้น
	32) มีความรู้เกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ภายในโรงแรม
	33) รักษาและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

ตารางที่ 4.10 ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกแม่บ้าน

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively on the telephone)	1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ (Perform basic clerical procedures)	2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (Speak English at a basic operational level)	3) สื่อสารภาษาอังกฤษในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้
4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ (Promote hospitality products and services)	4) ส่งเสริมสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้อง
5) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ (Manage and resolve conflict situations)	5) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
6) ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป (Use common business tools and technology)	6) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทั่วไปภายในโรงแรมได้
	7) วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน
	8) รักษาความปลอดภัยบริเวณอาคารที่ทำงานและทรัพย์สิน
	9) รักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานและผู้ปฏิบัติงาน
	10) สังเกตการณ์และดูแลตรวจสอบบุคคลเข้า – ออก
	11) จัดการบุคคลที่ก่อความเดือดร้อนรำคาญ
	12) ดำเนินการป้องกันการใช้แรงงานเด็กในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 4.11 ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกอาหาร

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively on the telephone)	1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ (Perform basic clerical procedures)	2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (Speak English at a basic operational level)	3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ (Promote hospitality products and services)	4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
5) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย (Receive and securely store in-coming goods)	5) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย
6) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า (Receive and resolve customer complaints)	6) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
7) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)	7) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
8) ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว (Clean and maintain kitchen equipment and utensils)	8) ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว
9) เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ (Prepare and store food in a safe and hygienic manner)	9) เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ
10) ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ (Apply basic techniques of commercial cookery)	10) ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
11) ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร (Apply standard safety procedures for handling foodstuffs)	11) ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร
12) จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (Organize and prepare food products and meals)	12) จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร
13) นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร (Present and display food products)	13) นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร
14) รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว (Receive and store kitchen supplies and food stock)	14) รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว
15) อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ (Read and interpret basic directions and/or diagrams)	15) อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ
	16) ใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีทางธุรกิจทั่วไป
	17) วางแผนและจัดการงานเพื่อความยั่งยืน

ตารางที่ 4.12 ตารางปรับภาษาของสมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
1) สื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้มีประสิทธิภาพ (Communicate effectively on the telephone)	1) สื่อสารทางโทรศัพท์ที่ได้มีประสิทธิภาพ
2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ (Perform basic clerical procedures)	2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน (Speak English at a basic operational level)	3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

ข้อสมรรถนะตาม MRA	ข้อสมรรถนะปรับปรุง
4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ (Promote hospitality products and services)	4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
5) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่าง ปลอดภัย (Receive and securely store in-coming goods)	5) <u>รับและจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบที่เข้ามาใหม่ได้ อย่างถูกต้อง</u>
6) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของ ลูกค้า (Receive and resolve customer complaints)	6) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของ ลูกค้า
7) ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ (Process a financial transaction for services rendered)	7) <u>จัดทำรายงานการเงินสำหรับรายการบริการ</u>
8) ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและ พื้นที่บริการ(Provide a link between kitchen and service area)	8) ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและ พื้นที่บริการ
9) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ(Provide food and beverage services)	9) จัดเตรียมอาหาร และเครื่องดื่มไว้บริการ
10) มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและ เครื่องดื่ม (Develop and maintain food & beverage product knowledge)	10) <u>รักษาและพัฒนาองค์ความรู้ทางด้านอาหาร และเครื่องดื่ม</u>

#### คำอธิบาย

- 1) ตัวอักษรเอียง หมายถึง เป็นข้อสมรรถนะตามการศึกษาเพิ่มเติมของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
- 2) ตัวอักษรเอียงและตัวหนา หมายถึง เป็นข้อสมรรถนะเพิ่มเติมตามข้อคิดเห็นของตัวแทนผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
- 3) ตัวอักษรหนาและขีดเส้นใต้ หมายถึง เป็นข้อสมรรถนะตาม MRA ที่ปรับภาษาตามข้อคิดเห็นของตัวแทนผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย
- 4) ตัวอักษรเอียงและขีดเส้นใต้ หมายถึง เป็นข้อสมรรถนะตามการศึกษาเพิ่มเติมของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพที่ปรับภาษาตามข้อคิดเห็นของตัวแทนผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย

### 3.3) มาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

เมื่อคณะผู้วิจัยได้ศึกษาสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA) และสำรวจสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ในอุตสาหกรรมโรงแรม ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ร่วมกับการประชุมระดมความคิดเห็น ผลการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นอย่างสอดคล้องกัน กล่าวคือ สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของประเทศไทยได้ แต่จำเป็นต้องเพิ่มบางสมรรถนะเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างอัตลักษณ์ให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทย

อย่างไรก็ตามเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันที่ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถนำมาใช้อบรม และพัฒนาบุคลากรในองค์กรของตนได้จริง คณะผู้วิจัยจึงสรุปเป็นสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 7 ข้อ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 7 สมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับ ASEAN MRA

7 สมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับ ASEAN MRA	
<b>1. ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)
สมรรถนะย่อยที่ 2	การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)
สมรรถนะย่อยที่ 3	การทำงานเป็นทีม (Work in a team)

<b>7 สมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับ ASEAN MRA</b>	
<b>2. ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ (Work in a socially diverse environment)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)
สมรรถนะย่อยที่ 2	การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)
<b>3. ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ (Implement occupational health and safety procedures)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures)
สมรรถนะย่อยที่ 2	การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)
สมรรถนะย่อยที่ 3	การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)
สมรรถนะย่อยที่ 4	การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)
<b>4. ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (Comply with workplace hygiene procedures)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)
สมรรถนะย่อยที่ 2	การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)
สมรรถนะย่อยที่ 3	การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)
<b>5. รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hospitality industry knowledge)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry)

<b>7 สมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับ ASEAN MRA</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 2	การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry)
สมรรถนะย่อยที่ 3	การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Update hospitality industry knowledge)
<b>6. ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning)
สมรรถนะย่อยที่ 2	ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures)
สมรรถนะย่อยที่ 3	การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสีสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)
<b>7. รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess)</b>	
สมรรถนะย่อยที่ 1	มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry)
สมรรถนะย่อยที่ 2	การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ (Present the Thainess in work)
สมรรถนะย่อยที่ 3	การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน (Convey Thainess to colleagues)

สมรรถนะการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นสมรรถนะที่แสดงถึงการมีทักษะสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าเพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า ซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากที่บุคลากรจะต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน ทั้งเทคนิคการสื่อสาร การถ่ายทอดข้อมูล การแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงาน การร้องขอหรือการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงการรู้จักยอมรับและตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้อื่น

สมรรถนะการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ เป็นสมรรถนะที่แสดงถึงการเปิดใจ ยอมรับ และรับมือกับความไม่เข้าใจกัน อันมีสาเหตุจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมและภาษา บุคลากรจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางความแตกต่างหลากหลายที่มีอยู่ในองค์กร

สมรรถนะทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ เป็นสมรรถนะที่บุคลากรควรมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับข้อมูลด้านอาชีวอนามัย รวมถึงการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง เพื่อการปฏิบัติที่มีความปลอดภัยของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้การปฏิบัติตามอาชีวอนามัย และความปลอดภัยดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามกฎหมายกำหนดด้วย

สมรรถนะการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน แสดงถึงทักษะการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการรักษามาตรฐานตามข้อกำหนดด้านสุขอนามัย ไม่ว่าจะบุคลากรจะดำรงตำแหน่งงานในแผนกใดก็ตาม เพราะเรื่องสุขอนามัยถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการดำเนินงาน และการให้บริการ อาทิ การทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ การทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องครัว และพื้นที่ที่ใช้ในงานอาหาร การเตรียมและเสิร์ฟอาหาร การรับ-ส่งและจัดเก็บอาหาร รวมถึงการลดและกำจัดเศษอาหารหรือขยะ เป็นต้น

สมรรถนะการรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม เป็นสมรรถนะที่แสดงถึงความรอบรู้ ความกระตือรือร้นในการเพิ่มพูนข้อมูลทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม รวมถึงอุตสาหกรรมอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากสถานการณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการโรงแรมจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์การท่องเที่ยวและการโรงแรมของไทย หรือต่างประเทศ อาทิ แนวโน้มทางการท่องเที่ยว ความนิยมทางการท่องเที่ยว การตลาดการท่องเที่ยว พฤติกรรมนักท่องเที่ยว สถิตินักท่องเที่ยว ปัญหาทางการท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นเพื่อส่งเสริมการทำงานพัฒนาตัวเองให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น สมรรถนะการรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม จึงเป็นอีกสมรรถนะหลักหนึ่งที่มีความสำคัญต่อบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

สมรรถนะการปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นสมรรถนะเพิ่มเติมที่ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมเห็นว่า ควรเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักของบุคลากรวิชาชีพโรงแรม เนื่องจากอุตสาหกรรมการโรงแรม มีกิจกรรมการดำเนินงาน และการให้บริการที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ และชุมชนโดยรอบด้วย ดังนั้นการปฏิบัติงานต่างๆที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมย่อมจะก่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

สมรรถนะการรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย เป็นอีกหนึ่งสมรรถนะหนึ่งที่ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยเห็นว่า บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของ

ไทยควรมีสมรรถนะนี้ ซึ่งถือเป็นสมรรถนะสำคัญที่จะช่วยสร้างอัตลักษณ์ให้แก่การบริการของบุคลากรไทย สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างมูลค่า คุณค่าให้แก่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย ไม่ว่าจะเป็นภาษา วัฒนธรรม ศิลปะ ประเพณี อาหาร เครื่องแต่งกาย ล้วนแต่ปรับใช้ในงานบริการได้ จึงควรอย่างยิ่งที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ตระหนักถึงความเป็นไทย รวมถึงแสดงออกซึ่งความเป็นไทย และสามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้อื่นได้

ทั้งนี้สมรรถนะอาชีพของบุคลากรยังประกอบด้วย สมรรถนะอีก 2 ประเภท นั่นคือ **สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)** เป็นสมรรถนะเฉพาะแผนกนั้น หมายความว่า บุคลากรทุกคนในแผนกจำเป็นต้องมีคุณลักษณะตามสมรรถนะนี้ ซึ่งจะมีความแตกต่างจากสมรรถนะทั่วไปของแผนกอื่น และ **สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)** อันเป็นสมรรถนะหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นทักษะ ความรู้ พฤติกรรม หรือทัศนคติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่ต่างกัน ไป จะเห็นได้ว่า สมรรถนะหลักจึงเป็นสมรรถนะอาชีพที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนในโรงแรมควรมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ร่วมกัน ผลงานวิจัยจึงได้ศึกษาสมรรถนะอาชีพหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

นอกจากนี้ทางคณะผู้วิจัยยังได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรม 4 แผนก ด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถาม 4 ภูมิภาค ใน 2 ประเด็น คือ

- 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะหลักในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม
- 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลักในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

เพื่อทราบถึงระดับความสำคัญ และระดับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลักในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม อันจะเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับการศึกษาหาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะหลักตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ต่อไป โดยมีรายละเอียดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม และคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.14 และตารางที่ 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงรายละเอียดจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจังหวัด และแผนก

จังหวัด	จำนวน (คน)				
	Front	House	Food	F&B	รวม
กรุงเทพ	14	14	7	12	47
เชียงใหม่	4	4	2	4	14
อุดรธานี	5	3	2	3	13
ภูเก็ต	2	4	3	4	13
<b>จำนวนรวม</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>87</b>

ตารางที่ 4.15 แสดงรายละเอียดคุณลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	52.9
หญิง	41	47.1
อายุ		
18 – 27 ปี	2	2.3
28 – 37 ปี	20	23
38 – 47 ปี	28	32.2
48 – 57 ปี	25	28.7
มากกว่า 57 ปี	12	13.8
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ประถมศึกษา	2	2.3
มัธยมศึกษา/ปวช.	12	13.8
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	18	20.7
ปริญญาตรี	37	42.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	18	20.7

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานในอาชีพนี้		
1 – 5 ปี	6	6.9
6 – 10 ปี	8	9.2
11 – 15 ปี	22	25.3
16 – 20 ปี	12	13.8
มากกว่า 20 ปี	39	44.8
ตำแหน่งงาน (รายด้าน)		
Front Office	25	28.7
House Keeping	25	28.7
Food Production	14	16.1
Food and Beverage Service	23	26.4

จากตารางที่ 4.15 สามารถสรุปได้รายละเอียดต่อไปนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 และเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 38 – 47 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ลำดับต่อมา มีช่วงอายุระหว่าง 48 – 57 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 28 – 37 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 23 อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 57 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18 – 27 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ

จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 ลำดับต่อมา คือ ระดับปวส./ปวท./อนุปริญญา และปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 18 คนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ต่อมา คือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพนี้มากกว่า 20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 ลำดับต่อมาอยู่ในช่วง 11 – 15 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 อยู่ในช่วง 15 – 20 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ

13.8 ช่วง 6 – 10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และในช่วง 1 – 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

จำแนกตามตำแหน่งงาน (รายด้าน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในแผนก Front Office และ House Keeping จำนวน 25 คนเท่ากัน โดยคิดเป็นร้อยละ 28.7 ลำดับต่อมาคือแผนก Food and Beverage Service จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และลำดับสุดท้าย คือ แผนก Food Production จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็น 2 ประเด็นตามที่กล่าวไปข้างต้น คือ

- 1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม
- 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

#### คำอธิบายการแปลความหมาย

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
2.35 – 3.00	เห็นว่าสมรรถนะนี้มีความสำคัญในสายงานนี้
1.68 – 2.34	ไม่แน่ใจว่าสมรรถนะดังกล่าวมีความสำคัญในสายงานนี้หรือไม่
1.00 – 1.67	เห็นว่าสมรรถนะนี้ไม่มีความสำคัญในสายงานนี้

การแปลความหมายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
2.35 – 3.00	เห็นว่าปัจจุบันพนักงานในสายงานส่วนใหญ่มีความสามารถในสมรรถนะดังกล่าว
1.68 – 2.34	ไม่แน่ใจว่าปัจจุบันพนักงานในสายงานส่วนใหญ่มีความสามารถในสมรรถนะดังกล่าวหรือไม่

ค่าเฉลี่ย	หมายถึง
1.00 – 1.67	เห็นว่าปัจจุบันพนักงานในสายงานส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในสมรรถนะดังกล่าว

ส่วนที่ 1 ระดับความคิดเห็นเรื่องความสำคัญ และสภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลักในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเรื่องความสำคัญของสมรรถนะหลัก

ลำดับที่	สมรรถนะ	MRA	
		Mean	S.D
1	ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวะอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ	3.00	0.00
2	ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	3.00	0.00
3	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.97	.16
4	รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม	2.89	.39
5	ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้	2.87	.35
6	รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย	2.86	.24
7	ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม	2.82	.20

จากตารางวิเคราะห์สมรรถนะหลักในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในทุกสมรรถนะหลักว่า มีความสำคัญในทุกสายงานของอุตสาหกรรมโรงแรม ซึ่งจากสมรรถนะทั้งหมดมีสมรรถนะที่เห็นด้วยสอดคล้องกันอย่างเป็นเอกฉันท์ จำนวน 2 สมรรถนะ นั่นคือ สมรรถนะการทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวะอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ และสมรรถนะการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลัก

ลำดับที่	สมรรถนะ	MRA	
		Mean	S.D
1	ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน	2.49	.61
2	ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีพะอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ	2.45	.50
3	รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย	2.43	.50
4	รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม	2.36	.64
5	ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม	2.35	.62
6	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.13	.51
7	ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้	2.02	.55

จากตารางวิเคราะห์สมรรถนะหลัก ในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะ จะพบว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างสะท้อนถึงความสามารถหรือสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพ การโรงแรมในปัจจุบัน

ส่วนใหญ่แล้วมีความสามารถในการสมรรถนะหลักดังกล่าวข้างต้น จากการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ในอุตสาหกรรม กล่าวว่าการปฏิบัติงานในวิชาชีพด้านการโรงแรมจะมุ่งเน้นที่เรื่องสุขอนามัย และความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญทั้งการดำเนินงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งนี้หัวหน้างานสามารถประเมิน และตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานได้จากเกณฑ์การปฏิบัติงาน ดังนั้นจากการวิเคราะห์แบบสอบถามจะพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน และสมรรถนะการทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีพะอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ เป็นสมรรถนะที่พนักงานในสายงานส่วนใหญ่มีความสามารถหรือปฏิบัติได้อยู่แล้ว เนื่องจากมักมีการจัดอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานที่ให้ความสำคัญเรื่องสุขอนามัย และความปลอดภัยอยู่เสมอ

ในขณะที่สมรรถนะการรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย การรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม และปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม ก็เป็นสมรรถนะที่ในปัจจุบันผู้ประกอบการโรงแรมมุ่งเน้นให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะถือเป็นสมรรถนะที่ช่วยสร้างอัตลักษณ์ให้แก่งานบริการของโรงแรมได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังเป็นสมรรถนะที่ช่วยเพิ่มมูลค่า และคุณค่าให้แก่การบริการ จึงมีการส่งเสริม และสนับสนุนเพื่อพัฒนาทักษะหรือสมรรถนะดังกล่าวเสมอ

ส่วนในกรณีของสมรรถนะปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมรรถนะการปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ทั้งจากแบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มมีความเห็นที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ไม่แน่ใจว่าปัจจุบันพนักงานในสายงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่ เนื่องจากการสมรรถนะดังกล่าวทั้ง 2 ข้อ ไม่สามารถจับต้องได้เป็นรูปธรรม ต้องสังเกตจากการปฏิบัติงานจริง รวมถึงสังเกตพฤติกรรม และทัศนคติของพนักงาน จึงจะสามารถประเมินสมรรถนะดังกล่าวได้

ผลการศึกษาข้างต้นจะนำไปสู่การศึกษาการวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ต่อไป

#### 4.4 ผลการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

จากการเก็บรวบรวม สังเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในส่วนของการสัมภาษณ์ และระดมความคิดเห็นจากผู้ประกอบการ พนักงาน นักวิชาการและตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมโรงแรม สามารถสรุปมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการอาเซียนอย่างมีส่วนร่วม ได้เป็น 7 สมรรถนะหลัก โดยการประเมินสมรรถนะจะช่วยตรวจสอบว่า บุคลากรมีสมรรถนะตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมถึงช่วยพัฒนาบุคลากร และปรับปรุงงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งหน่วยงานที่ผู้ประกอบการ และพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมให้การยอมรับว่า มีความเหมาะสมในการเป็นหน่วยงานประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพฯ ได้แก่ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในภาคอุตสาหกรรมโดยตรง รวมถึงเป็นหน่วยงานที่ผู้ประกอบการ และพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรมให้การยอมรับว่า มีทักษะและองค์ความรู้ในการประเมินอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอุตสาหกรรมระบุว่า การประเมินสมรรถนะของบุคลากร ควรแยกเป็นการประเมินสำหรับนักศึกษาจบใหม่และผู้มีประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้มีประสบการณ์ ควรนำหลักการ Vocational Qualification มาปรับใช้ ซึ่งเป็น

กระบวนการในการวัดและเทียบโอนประสบการณ์วิชาชีพ หรือประสบการณ์อื่นเนื่องมาจากการทำงาน ไปสู่คุณวุฒิที่สามารถอ้างอิงได้ เพื่อให้บุคคลที่ขาดโอกาสทางการศึกษาได้มีโอกาสใช้ความรู้และ ประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงานหรือการเรียนรู้ด้วยตนเองในลักษณะต่างๆ ให้สามารถเทียบโอนไปสู่ คุณวุฒิทางวิชาชีพได้

ผลจากการจัดการสนทนากลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการ และพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม ทั้ง ในส่วนของแผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่มใน 4 จังหวัดของ ประเทศไทย ร่วมกับการประชุมระดมความคิดเห็นของนักวิชาการและตัวแทนหน่วยงานด้านการ โรงแรม จำนวน 7 ท่าน สามารถสรุปแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อรองรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวและบริการอาเซียนอย่างมีส่วนร่วมกัน ทั้งนี้แนวทางในการประเมินมาตรฐานสมรรถนะจำเป็น จะต้องมีการประเมินอย่างเป็นระบบ และสามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน โดยโครงการวิจัยนำเสนอผล เฉพาะส่วนของแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับ ร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม มี รายละเอียดดังต่อไปนี้

## 1) ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.18 วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า(Oral Questions)	วิธีอื่นๆ
1.1 การสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพ (Communicate effectively)	1	5	7	3	6	- ผลการ สอบภาษา อังกฤษ
1.2 การสร้างและดำรง รักษาสัมพันธภาพกับ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ (Establish and maintain effective relationships with colleagues and customers)	2	4	7	0	6	
1.3 การทำงานเป็นทีม (Work in a team)	7	2	6	1	5	

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อยเรื่อง “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” และ “การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ” นั้น ควรใช้วิธี

ประเมินสมรรถนะด้วยการสังเกตการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการแรก เนื่องจากการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และการสร้าง ดำรงรักษาสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม บุคลากรควรมีใจบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ มีอวัจนภาษาที่ดี และมีทักษะการควบคุมอารมณ์ระหว่างการสื่อสาร รวมถึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านการฟังที่มีประสิทธิภาพด้วย ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถสังเกตได้จากการปฏิบัติงาน ส่วนการประเมินด้วยการสอบปากเปล่า เป็นการประเมินการสื่อสารของบุคลากรทั้งด้านการส่งออกข้อมูล และการรับข้อมูล นอกจากนี้ยังสามารถสังเกตถึงความสนใจ การตอบรับ และความเข้ากันได้ของลักษณะงานกับพนักงานอีกด้วย ทั้งนี้ใช้วิธีการประเมินด้วยบุคคลที่สามร่วมด้วย อาจเป็นทั้งการประเมินจากบุคลากรภายในระดับหัวหน้าแผนก (Supervisor) และการประเมินจากบุคลากรภายนอก (ต่างแผนก)

ส่วนสมรรถนะย่อยเรื่อง “การทำงานเป็นทีม” จากผลการสนทนากลุ่มมีความคิดเห็นว่า สามารถประเมินบุคลากรด้วยการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ และการสังเกตจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน จะแสดงให้เห็นถึงทักษะของการทำงานร่วมกัน สะท้อนทัศนคติ และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงสามารถดึงศักยภาพของบุคลากรในทักษะเรื่องการค้าตัดสินใจ และการจัดการปัญหาข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม

## 2) ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้

ตารางที่ 4.19 วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า(Oral Questions)	วิธีอื่นๆ
2.1 การสื่อสารกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิ หลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)	2	5	7	2	6	-การ สัมภาษณ์  -การอบรม และสังเกต
2.2 การจัดการกับความ เข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)	3	5	6	4	5	- การเรียนรู้ วัฒนธรรม อื่นๆ

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อยเรื่อง “การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย” และสมรรถนะ “การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม” นั้น ควรใช้วิธีการประเมินสมรรถนะด้วยการสังเกตการปฏิบัติงาน ร่วมกับการประเมินด้วยการสอบปากเปล่า เนื่องจากทั้งสองวิธีการประเมินนี้จะสามารถสังเกตบุคลิกภาพ พฤติกรรม ทักษะ และ การแสดงออกในแต่ละสถานการณ์การทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกซึ่งท่าทีหรืออคติต่างๆที่มี

ต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของบุคคลที่มีความแตกต่าง หลากหลาย โดยสมรรถนะเรื่องการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลายถือเป็น สมรรถนะสำคัญที่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมจำเป็นต้องมี เพราะการทำงานในสาขาการโรงแรมจะมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลากหลาย ทั้งความหลากหลายทางวัฒนธรรม อาชีพ การศึกษา อุปนิสัย ทัศนคติ ความคิด และอื่นๆ ซึ่งการทำงานร่วมกัน และการให้บริการแก่ลูกค้าจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่ ไร้ซึ่งอคติ และประกอบด้วยความเข้าใจในความหลากหลายของบุคคลนั้นๆ ทั้งนี้บุคคลผู้ประเมินควรอยู่ ในระดับหัวหน้างาน ร่วมกับการประเมินจากลูกค้าด้วย

อย่างไรก็ตามองค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีสมรรถนะการสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อน ร่วมงานที่มีภูมิหลังหลากหลายได้ตั้งแต่การเริ่มต้นสัมภาษณ์เข้าทำงาน ด้วยวิธีการสังเกตจากบุคลิก ทำท่าง และการแสดงทัศนคติ นอกจากนี้ทางองค์กรควรจัดให้มีการอบรมสร้างความเข้าใจในการเรียนรู้ วัฒนธรรม เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกัน

### 3) ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ

ตารางที่ 4.20 วิธีการประเมินสมรรถนะทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า (Oral Questions)	
3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับ ขั้นตอนอาชีวอนามัย และความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures)	4	4	5	6	4	
3.2 การดำเนินการและ การตรวจสอบขั้นตอน ในการควบคุมอันตราย และความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for control ling hazards and risks)	3	3	5	6	4	

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า (Oral Questions)	
	3.3 การดำเนินการอบรม เกี่ยวกับอาชีวอนามัย และความปลอดภัยอย่าง สม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)	3	3	4	5	
3.4 การบันทึกอาชีว อนามัยและความ ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)	4	4	5	7	2	

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อยเรื่อง “การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย” สมรรถนะ “การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง” สมรรถนะ “การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ” และ “การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง” ควรใช้วิธีการประเมินด้วยการสอบข้อเขียน เป็นวิธีที่สำคัญ เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงขั้นตอนต่างๆ ในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง เป็นข้อมูลความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการอบรม เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ถูกต้องตามขั้นตอนตามหลักอาชีวอนามัยและความปลอดภัย อันจะช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทำงาน ทั้งนี้การดำเนินการสอบข้อเขียนควรเป็นการทดสอบสมรรถนะทั้งก่อน และหลังการเข้ารับการอบรม เพื่อจะได้ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องอาชีว

วอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากรที่มีอยู่ และสามารถจัดอบรมเสริมสร้างความรู้ในส่วนที่จำเป็น สิ่งสำคัญอีกประการ คือ ควรมีการทดสอบอย่างสม่ำเสมอ เนื่องด้วยเรื่องของอาชีวอนามัย และความ ปลอดภัยเป็นสิ่งที่บุคลากรมักละเลย เพราะความชำนาญ ความเคยชินในการปฏิบัติงาน หรืออาจเป็น ปริมาณงานที่มากขึ้น เป็นผลให้บุคลากรไม่ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวไป ทั้งนี้ทำให้วิธีการประเมิน ด้วยการสังเกตจากการปฏิบัติงาน จึงเป็นอีกวิธีการประเมินหนึ่งที่กลุ่มเป้าหมายมีความคิดเห็นว่า สามารถใช้ประเมินการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามอาชีวอนามัย และความ ปลอดภัยได้เป็นอย่างดี

#### 4) ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 4.21 วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า (Oral Questions)	วิธีอื่นๆ
4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอน กระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)	2	5	6	4	2	-สถิติการ ปฏิบัติงาน  -ประเมินตาม มาตรฐาน Checklist
4.2 การระบุและการ ป้องกันความเสี่ยงด้าน สุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)	3	2	5	6	2	

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า (Oral Questions)	
	4.3 การรักษาการจัดการ อาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการ นำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)	5	3	4	6	

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อยเรื่อง “การปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีพ  
อนามัย” มีความเหมาะสมจะใช้วิธีการประเมินด้วยการสังเกตการปฏิบัติงาน โดยประเมินตามข้อเกณฑ์ที่  
กำหนดไว้ใน Check list รวมถึงต้องได้ตามมาตรฐานของสากล อย่างไรก็ตามปรับใช้ให้เหมาะสมกับ  
บริบทการปฏิบัติในองค์กรของประเทศไทย เช่น ในแผนกอาหาร มีขั้นตอนการรับ และรักษาวัตถุดิบ  
อย่างไรที่เหมาะสมกับสภาพอากาศของประเทศไทย เป็นต้น ทั้งนี้บุคลากรในระดับหัวหน้างานควรเข้ารับ  
การอบรม และนำมาถ่ายทอดให้แก่พนักงานต่อ สิ่งสำคัญ คือ ควรมีการตรวจตรา และประเมินเป็น  
ประจำอย่างต่อเนื่อง ส่วนสมรรถนะ “การระบุและป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย” ตามความ  
คิดเห็นร่วมกันของผู้ให้ข้อมูลสำคัญระบุว่า ควรใช้วิธีการประเมินด้วยข้อสอบข้อเขียน ร่วมกับการ  
สังเกตการณ์ปฏิบัติงาน เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติตามขั้นตอนอาชีพอนามัย และการระบุ  
และป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัยนั้น เป็นเรื่องสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติ รวมถึงมีความจำเป็นที่  
บุคลากรควรมีความรู้ที่ถูกต้องในเรื่องดังกล่าว ทั้งข้อมูลความรู้เชิงทฤษฎี และความรู้เชิงปฏิบัติ ในขณะที่  
สมรรถนะ “การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล”  
ผลปรากฏว่า ควรใช้วิธีการประเมินด้วยข้อสอบข้อเขียน เพื่อประเมินถึงการจัดการเรื่องความปลอดภัย  
ในระดับส่วนบุคคลด้วย

อย่างไรก็ตามปัญหาส่วนใหญ่ของกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับในองค์กรของประเทศไทย คือ มักไม่มีความชัดเจน แน่นนอนในเรื่องมาตรฐานของวิธีการใช้ และประเภทของวัสดุคิบ วัสดุ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆที่ใช้ประกอบการทำงาน

#### 5) รักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 4.22 วิธีการประเมินสมรรถนะรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า (Oral Questions)	
5.1 การแสวงหา สารสนเทศเกี่ยวกับ อุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry)	5	2	3	6	3	
5.2 การสืบค้นและปรับ ใช้สารสนเทศทางด้าน กฎหมายและจริยธรรม ของอุตสาหกรรมการ บริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry)	2	2	4	6	5	

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมิน จากโครงการ ที่รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกต การ ปฏิบัติงาน (Observatio n of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบ ปากเปล่า (Oral Questions)	
5.3 การพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับอุตสาหกรรม การบริการ (Update hospitality industry knowledge)	3	4	5	7	1	

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อยเรื่อง “การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ” สมรรถนะ “การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ” และสมรรถนะ “การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ” ควรเลือกใช้วิธีการประเมินด้วยการสอบข้อเขียน เนื่องจากข้อมูลความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ เป็นข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และยังมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลในอุตสาหกรรมอื่นๆ บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ที่ทันสมัยเท่าทันกระแสสังคมโลก ควบคู่กับความเข้ากันได้ของบริบทสังคมไทย การหมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนาอุตสาหกรรมบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำพาให้อุตสาหกรรมบริการสามารถคงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้การประเมินสมรรถนะด้วยการใช้ข้อสอบข้อเขียนจะสามารถวัดองค์ความรู้ต่างๆ ที่อยู่ภายในตัวบุคลากรได้ในระดับหนึ่ง โดยผู้ประเมินควรมีหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งอาจเป็นองค์กรวิชาชีพพร้อมกับสถาบันการศึกษา จัดสอบวัดระดับความรู้ด้านอุตสาหกรรมบริการที่เป็นความรู้ขั้นพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติงานทางด้านอุตสาหกรรมบริการ อย่างไรก็ตามแต่ละองค์กรจะมีความรู้หรือทักษะทางด้านอุตสาหกรรมบริการที่เป็นเฉพาะขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และลักษณะการให้บริการของแต่ละองค์กร ผู้ประเมินจึงควรเป็นระดับผู้บริหารในองค์กร หรือคณะกรรมการภายในองค์กร

## 6) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.23 วิธีการประเมินสมรรถนะปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีสิ่งแวดล้อม

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปากเปล่า (Oral Questions)	
6.1 การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning)	6	3	5	4	3	
6.2 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures)	5	7	6	1	1	
6.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสีสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)	3	7	6	0	0	

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อย “การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม” ควรเลือกใช้วิธีการประเมินด้วยการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ เป็นวิธีการสำคัญควบคู่กับการสังเกตจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานทางสาขาด้านอุตสาหกรรม โรงแรมนั้น มีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับสีสิ่งแวดล้อม ทั้งในเรื่องการใช้พลังงาน และทรัพยากรทางธรรมชาติ รวมถึงการจัดการมลพิษต่างๆ ขยะ สิ่งปฏิกูล และการบำบัดน้ำเสียอันเกิดจากการดำเนินการของทางโรงแรม

ตลอดจนภูมิทัศน์โดยรอบ และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน สังคม จึงสามารถใช้วิธีการมอบหมายโครงการให้รับผิดชอบ และสังเกตจากการปฏิบัติงานประจำวันร่วมด้วย เพื่อประเมินสมรรถนะบุคลากร ในขณะที่สมรรถนะ “ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสิ่งแวดล้อม” และสมรรถนะ “การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ” ควรใช้วิธีการประเมินด้วยบุคคลที่ 3 เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมิน อาจเป็นบุคลากรจากแผนกอื่นใน โรงแรมที่มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม หรือบุคลากรจากหน่วยงานภายนอก

### 7) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย

#### ตารางที่ 4.24 วิธีการประเมินสมรรถนะรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย

สมรรถนะย่อย (Elements)	วิธีการประเมิน (Assessment)					วิธีอื่นๆ
	การประเมินจาก โครงการที่ รับผิดชอบ (Work Project)	การประเมิน ด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)	การสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation of skills)	ข้อสอบ ข้อเขียน (Written Questions)	การสอบปาก เปล่า (Oral Questions)	
7.1 มีความรู้เกี่ยวกับ ลักษณะความเป็นไทย ในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry)	5	6	7	1	4	
7.2 การแสดงออกถึง ความเป็นไทยในงาน บริการ (Present the Thainess in work)	4	5	6	0	1	
7.3 การถ่ายทอดความ เป็นไทยแก่เพื่อน ร่วมงาน (Convey Thainess to colleagues)	4	6	7	0	3	

ผลจากการสนทนากลุ่ม พบว่า สมรรถนะย่อย “มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ” สมรรถนะ “การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ” และสมรรถนะ “การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน” สามารถเลือกใช้วิธีการประเมินได้หลายวิธี ซึ่งวิธีการประเมินด้วยการสังเกต การปฏิบัติงาน การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 จะสามารถวัดผลได้ชัดเจนมากที่สุด และจึงใช้วิธีการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ ต่อไป ทั้งนี้สมรรถนะรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย ถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญยิ่งสำหรับบุคลากรในวิชาชีพการโรงแรม โดยความเป็นไทยเป็นเอกลักษณ์ของการให้บริการ และเป็นเสน่ห์ที่หยั่งรากลึกอยู่ในตัวตนของบุคลากรไทย แม้กระทั่งชาวต่างชาติที่มาทำงานในประเทศไทยเองต้องเรียนรู้เรื่องความเป็นไทยเช่นกัน ทั้งนี้การสังเกตจากการปฏิบัติงานโดยบุคคลที่ 3 จะช่วยประเมินบุคลากรตามสมรรถนะรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทยได้ ซึ่งสามารถสังเกตได้ตั้งแต่เริ่มต้นสัมมนา

**ตารางที่ 4.25** สรุปผลรูปแบบวิธีการประเมินแต่ละมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

สมรรถนะ	วิธีการประเมิน		
	ลำดับ 1	ลำดับ 2	ลำดับ 3
<b>1.ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ</b>			
1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การสอบปากเปล่า	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การสอบปากเปล่า	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
1.3 การทำงานเป็นทีม	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การสอบปากเปล่า
<b>2.ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้</b>			
2.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การสอบปากเปล่า	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
2.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การสอบปากเปล่า	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3

สมรรถนะ	วิธีการประเมิน		
	ลำดับ 1	ลำดับ 2	ลำดับ 3
<b>3. ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ</b>			
3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ข้อสอบข้อเขียน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	-
3.2 การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง	ข้อสอบข้อเขียน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การสอบปากเปล่า
3.3 การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	ข้อสอบข้อเขียน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	-
3.4 การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง	ข้อสอบข้อเขียน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	-
<b>4. ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน</b>			
4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3	ข้อสอบข้อเขียน
4.2 การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย	ข้อสอบข้อเขียน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
4.3 การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคลและมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล	ข้อสอบข้อเขียน	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ	-
<b>5. รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม</b>			
5.1 การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ	ข้อสอบข้อเขียน	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ	การสอบปากเปล่า
5.2 การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ	ข้อสอบข้อเขียน	การสอบปากเปล่า	การสังเกตการปฏิบัติงาน
5.3 การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ	ข้อสอบข้อเขียน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3
<b>6. ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีงแวดล้อม</b>			
6.1 การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสีงแวดล้อม	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ	การสังเกตการปฏิบัติงาน	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะ	วิธีการประเมิน		
	ลำดับ 1	ลำดับ 2	ลำดับ 3
6.2 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสิ่งแวดล้อม	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
6.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
<b>7. รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย</b>			
7.1 มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
7.2 การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
7.3 การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน	การสังเกตการปฏิบัติงาน	การประเมินด้วยบุคคลที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษา พบว่า วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมมีความเห็นว่า การประเมินสมรรถนะบุคลากรไม่สามารถใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งเพียงอย่างเดียว ในแต่ละสมรรถนะจำเป็นต้องใช้วิธีการประเมินที่ต่างกันไป เพื่อวัดความรู้ ความสามารถ ทักษะทัศนคติและคุณลักษณะอื่นๆของบุคลากร รวมถึงผลสัมฤทธิ์ของงานได้อย่างครอบคลุมทุกด้าน ดังสรุปผลการศึกษาข้างต้น ทั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปรายละเอียดวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพการโรงแรมที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมไว้ 5 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ (Work Project)
2. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)
3. การสังเกตการปฏิบัติงาน (Observation of skills)
4. ข้อสอบข้อเขียน (Written Questions)
5. การสอบปากเปล่า (Oral Questions)

## 1. การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ (Work Project)

เป็นรูปแบบวิธีการประเมินที่สามารถใช้ประเมินบุคลากรได้ทั้งรายบุคคล และรายกลุ่ม ซึ่งการประเมินด้วยวิธีการนี้จะช่วยวิเคราะห์หาจุดแข็งและจุดอ่อนของบุคลากรจากโครงการที่ได้มอบหมายให้ปฏิบัติ ทั้งนี้ปัจจัยที่จำเป็นต้องพิจารณาสำหรับการประเมิน ประกอบด้วย 1) ขอบเขตระยะเวลา 2) การบริหารทรัพยากร 3) พื้นที่โครงการ โดยผู้ประเมินจำเป็นต้องมอบหมายโครงการอย่างชัดเจน ทั้งกรอบเวลาการดำเนินงานที่กำหนด และทรัพยากรที่ให้การสนับสนุน อาทิ อุปกรณ์ เครื่องมือ วัสดุดิบ เอกสารอื่นๆ หรืองบประมาณ เป็นต้น

การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ สามารถวัดได้ทั้งทักษะเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ทักษะอื่นๆทั่วไป เช่น การวางแผน การจัดการ การบริหารงบประมาณ การบริหารทรัพยากร การแก้ไขปัญหาและจัดการข้อขัดแย้ง การเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ เป็นต้น สิ่งสำคัญก่อนการมอบหมายโครงการเพื่อใช้เป็นวิธีการประเมิน ผู้ประเมินต้องคำนึงว่า อธิบายวัตถุประสงค์และผลลัพธ์ของโครงการ พร้อมทั้งรายละเอียดโครงการต่างๆแก่ผู้เข้ารับการประเมินได้อย่างชัดเจน

ผู้ประเมินต้องตรวจสอบหลักฐานของผลการปฏิบัติงาน โครงการที่เกิดขึ้นว่า สอดคล้องกับหน่วยสมรรถนะแต่ละหน่วยหรือไม่อย่างไร เพื่อนำไปใช้ในการพิจารณาผลการประเมินมาตรฐานสมรรถนะนั้นๆ โดยหลักฐานต้องมีความครอบคลุมขอบเขตของทักษะ ความรู้ ความสามารถตามที่กำหนดไว้ในมาตรฐานสมรรถนะ ซึ่งผู้ประเมินอาจใช้เครื่องมือการประเมินโครงการที่รับผิดชอบในรูปแบบเอกสารบันทึก ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการประเมินควรติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าและผลสำเร็จของโครงการเป็นระยะ

## 2. การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 (3 Rd Party Statement)

การประเมินด้วยบุคคลที่ 3 เป็นการประเมินโดยใช้บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในการทำงานของผู้เข้ารับการประเมิน อาจเป็นนายจ้าง หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกค้า โดยการประเมินจำเป็นต้องใช้เอกสารรายงานการประเมินด้วยบุคคลที่ 3 เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ทั้งนี้การประเมินเกิดจากการสังเกตโดยผู้ประเมิน และสำรวจผลตอบกลับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องท่านอื่นๆ รวมถึงตรวจสอบผู้เข้ารับการประเมินในระหว่างการทำงานด้วย เพื่อประเมินทักษะ ความรู้ และความสามารถที่ตรงตามสมรรถนะนั้นๆ

## ตัวอย่าง 1 รายงานการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

ชื่อผู้รับการประเมิน			
ชื่อผู้ประเมิน			โทร.
สถานะความสัมพันธ์กับผู้รับการประเมิน	<input type="checkbox"/> นายจ้าง <input type="checkbox"/> หัวหน้างาน <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน <input type="checkbox"/> ลูกค้า <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....		
หน่วยสมรรถนะ	ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ 1.3 การทำงานเป็นทีม		
คุณเห็นว่า บุคลากรผู้รับการประเมินมีทักษะเหล่านี้หรือไม่	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1. สื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในการทำงานด้วยวงจภาษาและอวัจนภาษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เลือกปฏิบัติ			
2. รู้ถึงความขัดแย้งในที่ทำงาน และหาทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม			
3. ปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องในเวลาที่กำหนด			
4. สื่อสารกับลูกค้าภายในและภายนอกได้อย่างเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่			
5. นำผลตอบรับจากลูกค้ามาพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น			
6. จัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
7. รักษาบรรยากาศระหว่างการทำงาน ประสานงานร่วมกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน			
8. ปฏิบัติหน้าที่ และสนับสนุนเพื่อนร่วมงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในทีม			

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ลายเซ็นผู้ประเมิน:	วันที่:
ส่งถึง:	

## ตัวอย่าง 2 รายงานการประเมินด้วยบุคคลที่ 3

ชื่อผู้รับการประเมิน			
ชื่อผู้ประเมิน			โทร.
สถานะความสัมพันธ์กับผู้รับการประเมิน	<input type="checkbox"/> นายจ้าง <input type="checkbox"/> หัวหน้างาน <input type="checkbox"/> เพื่อนร่วมงาน <input type="checkbox"/> ลูกค้า <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....		
หน่วยสมรรถนะ	<b>ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้</b> 1.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย 1.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม		
<b>คุณเห็นว่า บุคลากรผู้รับการประเมินมีทักษะเหล่านี้หรือไม่</b>	<b>ใช่</b>	<b>ไม่ใช่</b>	<b>ไม่แน่ใจ</b>
1. ให้คุณค่าและปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วยความอ่อนน้อมและสุภาพ			
2. สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรม จากการใช้ภาษาในการสื่อสาร และการใช้ท่าทางในการสื่อสารได้			
3. มีความมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคทางด้านภาษา			
4. สามารถร้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน จากหน่วยงานภายนอก และจากหนังสืออ้างอิงต่างๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อต้องการข้อมูลได้			
5. สามารถระบุปัญหาที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานได้			
6. สามารถพิจารณาและวิเคราะห์ความแตกต่างที่เกิดจากความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้			
7. มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้			
8. เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน สามารถขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่เหมาะสม รวมถึงจากหัวหน้าทีมหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เมื่อต้องการได้			
9. สามารถชี้แจงประเด็นและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมให้หัวหน้าทีมหรือผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้			

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ลายเซ็นผู้ประเมิน:	วันที่:
ส่งถึง:	

### 3. การประเมินโดยการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน (Observation Checklist)

เป็นวิธีการที่ผู้ประเมิน (Assessor) มีส่วนร่วมสำคัญยิ่งในขั้นตอนการประเมิน โดยจะต้องสังเกต การปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการปฏิบัติงานจนเสร็จสิ้นการ ปฏิบัติงานตามสภาพแวดล้อมและสถานที่ที่กำหนดไว้ พร้อมกับประเมินผลการปฏิบัติงานแก่ผู้เข้ารับ การประเมิน (Trainee) ตามหน่วยสมรรถนะอาชีพที่ระบุไว้ในเครื่องมือการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน (Observation Checklist) โดยถ้าหากการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) มีความเหมาะสม ให้ผู้ประเมิน (Assessor) ทำเครื่องหมายถูกต้อง (✓) ในช่อง Yes หลังหน่วยสมรรถนะอาชีพที่พิจารณา เห็นว่าเหมาะสม และถ้าหากการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) ยังไม่มีความเหมาะสม ให้ ผู้ประเมิน (Assessor) ทำเครื่องหมายถูกต้อง (✓) ในช่อง No หลังหน่วยสมรรถนะอาชีพที่พิจารณาเห็น ว่าไม่เหมาะสม

#### ตัวอย่าง 1 เครื่องมือการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน (Observation Checklist)

ชื่อผู้เข้ารับการประเมิน	
ผู้ประเมิน	
สถานที่ปฏิบัติงาน	
หน่วยสมรรถนะอาชีพ	<p>ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.3 การทำงานเป็นทีม</p>
วันเดือนปีที่สังเกตการณ์ปฏิบัติงาน	
คำชี้แจง	<p>1. ผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตามหน้าที่ดังนี้</p> <p>1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.3 การทำงานเป็นทีม</p>

	<p>2. ลงวันที่กำกับในช่องหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติงาน</p> <p>3. ทำเครื่องหมายถูกต้อง (✓) ลงในช่อง Yes หรือ No ของหน่วยสมรรถนะอาชีพ เพื่อประเมินความเหมาะสมของการปฏิบัติงาน</p> <p>4. ให้ผลตอบกลับ (Feedback) แก่ผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานตามหน่วยสมรรถนะอาชีพที่ระบุไว้ (แล้วแต่กรณี)</p>
--	--

ประเมินโดยผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee)	Yes	No
<b>หน่วยสมรรถนะย่อยที่ 1: สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</b>		
1. ถ่ายทอดข้อมูล ได้อย่างชัดเจนและรัดกุม โดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ใช้ภาษาและน้ำเสียงได้เหมาะสมกับผู้ฟังในแต่ละสถานการณ์ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ใช้ทักษะการฟังและการตอบคำถามร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มการสื่อสารสองทาง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สามารถระบุถึงความขัดแย้งของปัญหาที่เกิดขึ้น และมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. จัดการเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานประจำได้อย่างถูกต้องในเวลาที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>หน่วยสมรรถนะย่อยที่ 2: การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ</b>		
6. ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกได้ตรงตามวิธีการ ตามมาตรฐาน รวมถึงนโยบายขององค์กรที่กำหนดไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ช่วยแก้ไขปัญหาในสถานที่ทำงาน และจัดการปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้สามารถบรรลุผลเชิงบวกได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. นำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Feedback) ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจากลูกค้าทั้งภายในและภายนอก มาพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติทั้งหมดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. รับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขสถานการณ์แก่ผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยภาษาและท่าทางที่เป็นมิตร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. สามารถรักษาภาพลักษณ์เชิงบวกและทำงานงานเป็นทีม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ประเมินโดยผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee)	Yes	No
11. มีทัศนคติเชิงบวกโดยการไม่เลือกปฏิบัติกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>หน่วยสมรรถนะย่อยที่ 3: ทำงานร่วมกันเป็นทีม</b>		
12. สามารถขอความช่วยเหลือ หรือให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของทีม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ร่วมอภิปรายและแก้ไขปัญหาได้อย่างสำเร็จลุล่วง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ตระหนักและยอมรับในความแตกต่างด้านวัฒนธรรมของผู้ร่วมงานในทีม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. สามารถเรียงลำดับความสำคัญของงาน และการปฏิบัติได้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ยอมรับในข้อมูลและข้อคิดเห็น (Feedback) ของเพื่อนร่วมทีม และสามารถตอบกลับข้อมูลและข้อคิดเห็น (Feedback) แก่เพื่อนร่วมทีมได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>ผลตอบกลับแก่ผู้เข้ารับการประเมิน</b>		
จุดแข็ง/ข้อดี:		
ข้อควรปรับปรุง:		
คำแนะนำ		
ลายเซ็นผู้เข้ารับการประเมิน		วันที่
ลายเซ็นผู้ประเมิน		วันที่

ตัวอย่าง 2 เครื่องมือการสังเกตการ ปฏิบัติงาน (Observation Checklist)

ชื่อผู้เข้ารับการประเมิน	
ผู้ประเมิน	
สถานที่ปฏิบัติงาน	
หน่วยสมรรถนะอาชีพ	<p>ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ (Work in a Socially Diverse Environment )</p> <p>1.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่ หลากหลาย</p> <p>1.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม</p>
วันเดือนปีที่สังเกตการปฏิบัติงาน	
คำชี้แจง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จ สิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตามหน้าที่ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 สื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานในสภาพสังคมที่ หลากหลายได้</li> <li>1.2 สามารถจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้</li> </ol> </li> <li>2. ลงวันที่กำกับในช่องหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติงาน</li> <li>3. ทำเครื่องหมายถูกต้อง (✓) ลงในช่อง Yes หรือ No ของ หน่วยสมรรถนะอาชีพ เพื่อประเมินความเหมาะสมของการ ปฏิบัติงาน</li> <li>4. ให้ผลตอบกลับ (Feedback) แก่ผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee) เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานตามหน่วยสมรรถนะ อาชีพที่ระบุไว้ (แล้วแต่กรณี)</li> </ol>

ประเมินโดยผู้เข้ารับการประเมิน (Trainee)	Yes	No
<b>หน่วยสมรรถนะย่อยที่ 1: การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย</b>		
1. ให้คุณค่าและปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมด้วยความอ่อนน้อมและสุภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรม จากการใช้ภาษาในการสื่อสาร และการใช้ท่าทางในการสื่อสารได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. มีความมุ่งมั่นในการเอาชนะอุปสรรคทางด้านภาษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สามารถร้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน จากหน่วยงานภายนอก และจากหนังสืออ้างอิงต่างๆที่เกี่ยวข้อง เมื่อต้องการข้อมูลได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>หน่วยสมรรถนะย่อยที่ 2: สามารถจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้</b>		
5. สามารถระบุปัญหาที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมในสถานที่ทำงานได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. สามารถพิจารณาและวิเคราะห์ความแตกต่างที่เกิดจากความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน สามารถขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่เหมาะสม รวมถึงจากหัวหน้าทีม หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เมื่อต้องการได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. สามารถชี้แจงประเด็นและปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมให้หัวหน้าทีมหรือผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของผู้ประเมินผ่านเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ผลตอบกลับแก่ผู้เข้ารับการประเมิน		
จุดแข็ง/ข้อดี:		
ข้อควรปรับปรุง:		
คำแนะนำ		
ลายเซ็นผู้เข้ารับการประเมิน		วันที่
ลายเซ็นผู้ประเมิน		วันที่

#### 4. การประเมินโดยการสอบข้อเขียน (Written Questions)

เป็นวิธีการประเมินที่มีความคล้ายคลึงกับการประเมินโดยการสอบปากเปล่า ซึ่งตัวผู้ประเมินจะต้องเตรียมเครื่องมือแบบประเมินสำหรับทดสอบไว้ก่อนล่วงหน้า ณ สถานที่ และระยะเวลาที่กำหนด

โดยผู้ประเมินจำเป็นต้องชี้แจงรายละเอียดให้ผู้เข้ารับการประเมินทราบถึงวิธีการทำแบบสอบข้อเขียน และหน่วยสมรรถนะที่ต้องประเมิน หากผู้เข้ารับการประเมินไม่เข้าใจในคำถาม สามารถสอบถามเพิ่มเติมกับผู้ประเมินได้ ซึ่งผู้ประเมินจะชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ผู้เข้ารับการประเมิน ณ เวลาการทำแบบทดสอบโดยทันที

ส่วนขั้นตอนการตรวจแบบประเมิน ผู้ประเมินจะต้องใช้แนวทางคำตอบจากคู่มือคำตอบการสอบข้อเขียนร่วมกับความรู้และความสามารถของผู้ประเมิน จากนั้นผู้ประเมินดำเนินการส่งกลับผลตอบกลับ (ผลทดสอบ) แก่ผู้เข้ารับการประเมิน เพื่อปรับปรุงและแก้ไขผลการปฏิบัติงานตามหน่วยสมรรถนะอาชีพที่ระบุไว้

#### ตัวอย่าง 1 เครื่องมือแบบประเมินโดยการสอบข้อเขียน

**สมรรถนะ : ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ**

- 1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 การทำงานเป็นทีม

ชื่อผู้เข้ารับการประเมิน .....

**คำชี้แจง** เขียนคำตอบตามคำถามด้านล่าง และนำเสนอต่อผู้ประเมิน

**1. ระบุประเภทเพื่อนร่วมงานและลูกค้าที่คุณอาจต้องติดต่อสื่อสารด้วย (อย่างละ 4 ประเภท)**

---



---



---



---

2. ระบุวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า (3 ประเภท)

---



---



---

3. อธิบายความแตกต่างระหว่าง “ลูกค้าภายใน” และ “ลูกค้าภายนอก”

---



---



---

4. ระบุความรู้ในสินค้าและบริการแก่ลูกค้าที่คุณต้องการสื่อสารแก่ลูกค้า (4 ประเภท)

---



---



---

5. ระบุความแตกต่างระหว่าง “คำถามปลายเปิด” และ “คำถามปลายปิด”

---



---



---

6. คำถามปลายปิดเป็นคำถามที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม หรือ การอธิบายคำถาม ใช่หรือไม่

 ใช่

 ไม่ใช่

7. ระบุเหตุผลที่อาจทำให้คุณเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน (3 ข้อเหตุผล)

---



---



---

8. ระบุเหตุผลที่อาจทำให้ลูกค้าเกิดความขัดแย้งกับองค์กรของคุณ (3 ข้อเหตุผล)

---



---



---

9. ระบุวิธีการสื่อสารทางการเขียนที่คุณใช้ภายในแผนก (3 วิธี)

---



---



---

10. ระบุความต้องการของลูกค้าภายใน (4 ข้อ)

---



---



---

11. ระบุความต้องการทั่วไปของลูกค้าภายนอก (4 ข้อ)

---



---



---

12. บางข้อขัดแย้งไม่มีความสำคัญ ดังนั้นเราจึงควรเพิกเฉย ใช่หรือไม่

ใช่

ไม่ใช่

13. ในการจัดการข้อขัดแย้ง สิ่งที่คุณควรคำนึงถึง คืออะไรบ้าง

---



---



---

14. ระบุวิธีการใดบ้างซึ่งผลตอบกลับ (Feedback) ที่เป็นทางการ (3 วิธี)

---



---



---

15. ระบุวิธีการใดบ้างซึ่งผลตอบกลับ (Feedback) ที่ไม่เป็นทางการ (3 วิธี)

---



---



---

16. สถานการณ์ใดบ้างที่บ่งบอกให้ทราบว่า เกิดข้อร้องเรียนที่บ้านปลาย และคุณจะมีวิธีการจัดการหรือรับมือกับสถานการณ์นั้นอย่างไร

---



---



---



---

17. ข้อดีของการมีมารยาทที่ดี สุภาพในการติดต่อสื่อสาร และประสานงาน

---



---

18. ในการจัดการข้อร้องเรียน หากลูกค้ามีพฤติกรรมไม่สุภาพ คุณสามารถตอบกลับด้วยพฤติกรรมเช่นนั้นได้

ใช่

ไม่ใช่

19. ในการใช้ภาษาและมีทัศนคติอย่างไม่เลือกปฏิบัติ จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งใดบ้าง (2 ข้อ)

---



---

20. เหตุผลที่คุณควรร้องขอความช่วยเหลือจากทีมงาน ผู้จัดการ และผู้บริหาร (2 เหตุผล)

---

---

---

---

21. ทำไมการให้ความช่วยเหลือทีมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

---

---

---

---

22. คุณจะสร้างความเคารพและความไว้วางใจในสถานที่ทำงานได้อย่างไร

---

---

---

---

23. ระบุปัญหาในสถานที่ทำงานที่คุณไม่สามารถควบคุมได้ (3 ปัญหา)

---

---

---

---

24. เมื่อคุณต้องจัดการปัญหาที่เกิดความคาดหมาย คุณควรปฏิบัติอย่างไร (2 ข้อ)

---

---

---

---

25. คุณจะสามารถรับมือหรือจัดการความแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างไรบ้าง (3 วิธี)

---

---

26. ระบุวิธีการที่สามารถช่วยให้ภาระงานของคุณประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย (2 วิธี)

---

---

---

---

27. ผลตอบกลับเชิงลบเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใช่หรือไม่ เพราะเหตุใด

---

---

---

---

ตัวอย่าง 2 เครื่องมือแบบประเมินโดยการสอบข้อเขียน

สมรรถนะ : ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้

- 1.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย
- 1.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม

ชื่อผู้เข้ารับการประเมิน.....

คำชี้แจง เขียนคำตอบตามคำถามด้านล่าง และนำเสนอต่อผู้ประเมิน

1. ทุกคนล้วนมีความแตกต่างกัน จงระบุลักษณะบุคลิกภาพที่ใช้วัดความแตกต่างของคนมา 3 ข้อ

---

---

---

---

2. คุณมีวิธีในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมได้อย่างไรบ้าง (จงบอกมา 2 วิธี)

---

---

---

3. คุณใช้วิธีใดในการติดต่อสื่อสารกับแขกที่มาจากต่างวัฒนธรรม ซึ่งไม่สามารถสื่อสารภาษาท้องถิ่นของคุณได้ (จงบอกมา 2 วิธี)

---

---

---

---

4. อะไรคือสิ่งที่คุณต้องคำนึงถึงเมื่อใช้ภาษาและท่าทางในการติดต่อสื่อสารกับแขกที่มาจากต่างวัฒนธรรม (จงบอกมา 2 ข้อ)

---

---

---

---

5. เมื่อต้องการเอาชนะอุปสรรคทางด้านภาษา สิ่งสำคัญคือการเรียนรู้คำต่างๆ ในภาษาต่างประเทศ จงยกตัวอย่างหัวข้อ 3 หัวข้อ ที่คุณเลือกใช้ในการเรียนรู้คำต่างๆ ในภาษาต่างประเทศ

---

---

---

---

6. การใช้ท่าทางในการสื่อสารถือเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อแขกไม่สามารถติดต่อสื่อสารภาษาท้องถิ่นกับพนักงานได้ จงยกตัวอย่างการใช้ท่าทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างคุณกับแขกมา 3 วิธี

---

---

---

---

7. จงยกตัวอย่างวิธีการสื่อสารด้วยการเขียนที่คุณใช้ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม มา 2 วิธี

---



---



---

8. การตั้งคำถามเพื่อทราบความต้องการของแขกที่มาจากต่างวัฒนธรรม ถือเป็นการทำงานที่ไม่มีความเป็นมืออาชีพ คุณเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว

เห็นด้วย       ไม่เห็นด้วย

9. ปัญหาหรือความขัดแย้งมักเกิดขึ้นจากความเข้าใจผิด อะไรคือสาเหตุของการเกิดสิ่งดังกล่าวขึ้น

---



---



---

10. คุณมีวิธีการในการระบุปัญหาหรือความขัดแย้งในสถานที่ทำงานได้อย่างไรบ้าง

---



---



---

11. อะไรคือเทคนิคที่คุณใช้เพื่อระบุปัญหาความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดดังกล่าว

---



---



---

12. การให้อภิปรายกันหรือของฟรีไม่ใช่วิธีที่ช่วยในการแก้ไขปัญหาเสมอไป คุณเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว?

เห็นด้วย       ไม่เห็นด้วย

13. เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นมิตรที่ดีต่อแขก พนักงานควรปฏิบัติต่อแขกแบบไม่ต้องเป็นทางการมากนัก เพราะแขกจะรู้สึกพึงพอใจต่อการปฏิบัติแบบนี้มากกว่า คุณเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว

เห็นด้วย       ไม่เห็นด้วย

14. จงยกตัวอย่างความแตกต่างทางวัฒนธรรมในด้านอาหารของแขกที่นับถือศาสนาฮินดู

---



---



---



---

15. จงยกตัวอย่างการกระทำที่คุณใช้ในการช่วยเหลือ เพื่อแก้ปัญหาความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม

---



---



---



---

16. คนที่มาจากต่างวัฒนธรรม เมื่อมาอยู่ในอีกประเทศหนึ่ง ควรที่จะปรับตัวเพื่อใช้ชีวิตตามวิถีของวัฒนธรรมประเทศนั้นๆ คุณเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว

เห็นด้วย       ไม่เห็นด้วย

17. หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งได้ด้วยตัวเอง ควรรีบแจ้งผู้จัดการหรือหัวหน้างานให้ทราบเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ คุณเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว

เห็นด้วย       ไม่เห็นด้วย

18. ปัญหาหรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้น มักมีผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ เสมอ ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องติดตามแก้ไขตลอดเวลา คุณเห็นด้วยหรือไม่กับข้อความดังกล่าว

เห็นด้วย       ไม่เห็นด้วย

## 5. การสอบปากเปล่า (Oral Questions)

การสอบปากเปล่า หมายถึง การถามตอบแบบปากเปล่า เป็นวิธีการประเมินที่ลึกซึ้ง โดยได้ต่อกันทางคำพูด ทำให้ผู้เข้ารับการประเมินได้สะท้อนความคิด ความรู้ของตนเองผ่านคำตอบ ซึ่งจะจัดสอบทีละบุคคล เช่น การสอบสัมภาษณ์ เป็นต้น โดยมีระยะเวลาในการทดสอบ 1 ชั่วโมง

ทั้งนี้ผู้ประเมินจะเป็นฝ่ายซักถาม และบันทึกข้อมูลระหว่างการสนทนา จำเป็นต้องใช้คำถามที่มีความน่าเชื่อถือ และสามารถบ่งชี้หรือวัดสมรรถนะที่จะนำไปใช้ตัดสินใจคำตอบ นอกจากนี้ผู้ประเมินควรมีทักษะสามารถแยกเนื้อหาสาระ และความสามารถด้านการคิดออกจากความสามารถในการใช้คำพูดได้ รวมถึงเตรียมการล่วงหน้าในการแก้ปัญหาที่ผู้เข้ารับการประเมินอาจมีอุปสรรคเรื่องของการใช้ภาษา

### ตัวอย่าง 1 เครื่องมือแบบประเมินโดยการสอบปากเปล่า

ชื่อผู้เข้ารับการประเมิน	
ชื่อผู้ประเมิน	
สถานที่ปฏิบัติงาน	
หน่วยสมรรถนะอาชีพ	<p>ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.2 การสร้างและดำรงรักษาสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>1.3 การทำงานเป็นทีม</p>
คำชี้แจง	<p>1. ถามผู้เข้ารับการประเมินด้วยคำถามจากแบบประเมินด้านล่างนี้ เพื่อทดสอบระดับความรู้ที่จำเป็น</p> <p>2. ทำเครื่องหมายถูกต้อง (✓) ลงในช่อง PC หมายถึง ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะ หรือ NYC หมายถึง ยังไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะ เพื่อประเมินระดับสมรรถนะของผู้เข้ารับการประเมิน</p> <p>3. บันทึกคำตอบอย่างสั้นของผู้ประเมินลงในพื้นที่ด้านล่างคำถาม เพื่อใช้พิจารณาการประเมิน</p>

ข้อคำถาม	สะท้อนผล	
	PC	NYC
1. วิธีการใดบ้างที่ช่วยให้คุณมั่นใจว่า การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับบุคคลในสถานที่ทำงานจะมีความชัดเจน และเข้าใจตรงกัน		
2. ยกตัวอย่างสถานการณ์มา 2 สถานการณ์ในการใช้ภาษาและน้ำเสียงที่แตกต่างกันเมื่อต้องสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับบุคคลในสถานที่ทำงาน พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลที่คุณเลือกใช้ภาษาและน้ำเสียงในแต่ละสถานการณ์นั้น		
3. วิธีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพมีอะไรบ้าง และสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างตัวคุณกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงานดีขึ้นได้อย่างไร		
4. คุณมีขอบเขตของอำนาจหน้าที่อะไรบ้างในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานและลูกค้าของคุณ		
5. มีเอกสารการทำงานใดบ้างที่จำเป็นต้องจัดการให้เสร็จเรียบร้อยในแต่ละวัน และเป็นเอกสารเกี่ยวกับอะไร ใช้เพื่ออะไร		
6. คุณจะต้อนรับลูกค้าภายนอกที่เข้ามาในสถานที่ทำงานของคุณอย่างไรบ้าง จงอธิบาย		
7. ยกตัวอย่างสถานการณ์การจัดการข้อขัดแย้งกับลูกค้า: บริบทสถานการณ์เป็นอย่างไร และคุณพูดหรือกระทำอย่างไรเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ		
8. ยกตัวอย่างวิธีการใช้ผลตอบกลับจากลูกค้าเพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของตนเอง		
9. คุณจะปฏิบัติอย่างไรให้ลูกค้าที่เกิดข้อร้องเรียนรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติตอบอย่างสุภาพและอ่อนโยน		

ข้อคำถาม	สะท้อนผล	
	PC	NYC
10. หากเพื่อนร่วมงานตำหนิวิธีการพูดและการปฏิบัติของคุณที่มีต่อพวกเขา: คุณจะทำอย่างไรเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยรักษาไว้ซึ่งการทำงานที่ดีร่วมกัน		
11. คุณมีแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมอย่างไร โดยแสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติไม่เลือกปฏิบัติ		
12. คุณจะปฏิบัติอย่างไรเพื่อร้องขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติภาระงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา		
13. ยกตัวอย่างการทำงานของคุณในแต่ละวันที่ช่วยสนับสนุนเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมายของงานร่วมกัน		
14. ยกตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานที่คุณเคยเจอ และอธิบายถึงวิธีการแก้ไขปัญหานั้นในสถานการณ์ดังกล่าว		
15. คุณจะทำอะไรเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม		
16. คุณจะปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้แน่ใจว่า คุณสามารถจัดการงานประจำวันได้อย่างเสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้		
17. หากเพื่อนร่วมงานแสดงความคิดเห็นที่ค่อนข้างหยาบคาย แต่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาผลการทำงานของคุณ คุณจะจัดการผลตอบกลับนี้อย่างไร		
ลายเซ็นผู้เข้ารับการประเมิน	วันที่	
ลายเซ็นผู้ประเมิน	วันที่	

ตัวอย่าง 2 เครื่องมือแบบประเมินโดยการสอบปากเปล่า

ชื่อผู้รับการประเมิน	
ชื่อผู้ประเมิน	
สถานที่ปฏิบัติงาน	
หน่วยสมรรถนะอาชีพ	<p>ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้</p> <p>1.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย</p> <p>1.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม</p>
คำชี้แจง	<p>1. ถามผู้รับการประเมินด้วยคำถามจากแบบประเมินด้านล่างนี้ เพื่อทดสอบระดับความรู้ที่จำเป็น</p> <p>2. ทำเครื่องหมายถูกต้อง (✓) ลงในช่อง PC หมายถึง ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะ หรือ NYC หมายถึง ยังไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะ เพื่อประเมินระดับสมรรถนะของผู้รับการประเมิน</p> <p>3. บันทึกคำตอบอย่างสั้นของผู้ประเมินลงในพื้นที่ด้านล่างคำถาม เพื่อใช้พิจารณาการประเมิน</p>

ข้อคำถาม	สะท้อนผล	
	PC	NYC
1. จงยกตัวอย่าง วิธีการให้คุณค่าและปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม		
2. จงยกตัวอย่าง วิธีการรับมือกับสถานการณ์ในกรณีของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานซึ่งมาจากต่างวัฒนธรรมพยายามใช้ทำทางต่างๆ ในการสื่อสาร		
3. จงยกตัวอย่าง วิธีการที่คุณใช้ในการเอาชนะอุปสรรคทางด้านภาษาเพื่อสื่อสารกับแขกหรือเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างวัฒนธรรม		

ข้อคำถาม	สะท้อนผล	
	PC	NYC
4. คุณได้รับความช่วยเหลืออะไรบ้างจากภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถเรียนรู้ผู้คน ที่มาจากต่างวัฒนธรรมได้		
5. จงยกตัวอย่าง สถานการณ์ความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น ในสถานที่ทำงานว่า เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีวิธีหลีกเลี่ยงเพื่อไม่ให้ เกิดซ้ำอีกได้อย่างไร		
6. เมื่อคุณต้องเผชิญกับสถานการณ์ด้านความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม ที่มาจากลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม คุณได้รับความ ช่วยเหลืออะไรบ้างจากองค์กรเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และบุคคลใดบ้างที่คุณติดต่อ เพื่อขอความช่วยเหลือ เพราะเหตุใดจึงเป็นบุคคลดังกล่าว		
7. จงยกตัวอย่าง วิธีการหรือแนวทางที่คุณใช้ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือความ เข้าใจผิดทางวัฒนธรรมที่มาจากลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงาน		
8. มีปัจจัยด้านวัฒนธรรมใดบ้างที่คุณจำเป็นต้องคำนึงถึงเมื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรมที่มาจากลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงาน		
9. คุณมีวิธีการอย่างไร เมื่อคุณต้องแก้ไขปัญหาความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดทาง วัฒนธรรมที่ขัดกับหลักความเชื่อของคุณ		
ลายเซ็นผู้เข้ารับการประเมิน	วันที่	
ลายเซ็นผู้ประเมิน	วันที่	

โดยแต่ละวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะให้เลือกผลพิจารณาการประเมินได้ 2 ระดับ ได้แก่

- Pass Competent (PC) หมายถึง ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะ : ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินสามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในแต่ละสมรรถนะ
- Not Yet Competent (NYC) หมายถึง ยังไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐานสมรรถนะ : ในกรณีที่ผู้เข้ารับการประเมินยังไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเกณฑ์ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในแต่ละสมรรถนะ

หมายเหตุ: ในกรณีที่ยังไม่ผ่านการประเมิน ผู้เข้ารับการประเมินจำเป็นต้องทดสอบการปฏิบัติงานอีกครั้ง เฉพาะสมรรถนะที่ยังไม่ผ่านการประเมินตามมาตรฐาน

อย่างไรก็ตามก่อนจะมีการจัดประเมินสมรรถนะดังกล่าว ทางโรงแรมจำเป็นต้องมีการอบรมบุคลากรก่อน เพื่อให้มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม อาทิ การปฏิบัติตัวเมื่อเจอลูกค้า การแต่งกาย การวางตน หรือบุคลิก เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานผู้ประเมินส่วนกลางควรกำหนดสมรรถนะการรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย และสมรรถนะการปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อมให้เกิดเป็นมาตรฐาน เพื่อให้อุตสาหกรรมโรงแรมสามารถนำมาเป็นแนวทางในการประเมินบุคลากรได้ต่อไป

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยย่อยที่ 1 “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย” มีวัตถุประสงค์ คือ

1) เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม

2) เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย

3) เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

4) เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

ทั้งนี้ทางคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยของโครงการวิจัยย่อยที่ 1 “มาตรฐานสมรรถนะที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย” ตามรายวัตถุประสงค์ สามารถสรุปเป็นผลการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 5.1 สรุปอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาถึงสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกัน ในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากหนังสือ เอกสารระดับทุติยภูมิ และการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) จัดทำขึ้นสำหรับบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมจำนวน 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ทั้งหมด 23 ตำแหน่งงาน รายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงตำแหน่งงานใน 4 แผนกของโรงแรมตาม MRA

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกส่วนหน้า)
1	Front Office Manager (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า)
2	Front Office Supervisor (หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า)
3	Receptionist (พนักงานต้อนรับ)
4	Telephone Operator (พนักงานรับโทรศัพท์)
5	Bell Boy (พนักงานขนสัมภาระ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกแม่บ้าน)
1	Executive Housekeeper (ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน)
2	Laundry Manager (ผู้จัดการแผนกซักรีด)
3	Floor Supervisor (หัวหน้างานดูแลห้องพัก)
4	Laundry Attendant (พนักงานซักรีด)
5	Room Attendant (พนักงานดูแลห้องพัก)
6	Public Area Cleaner (พนักงานทำความสะอาด)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกอาหาร)
1	Executive Chef (พ่อครัว)
2	Demi Chef (รองพ่อครัว)
3	Commis Chef (หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว)
4	Chef de Partie (พ่อครัวขนมหวาน)
5	Commis Pastry (ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน)
6	Baker (งานขนมปัง)
7	Butcher (งานเนื้อ)

ลำดับ	ตำแหน่งงาน (แผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
1	F&B Director (ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
2	F&B Outlet Manager (ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
3	Head Waiter (หัวหน้าพนักงานบริการ)
4	Bartender (พนักงานผสมเครื่องดื่ม)
5	Waiter (พนักงานบริการ)

ตามข้อมูลจาก William Angliss Institute of TAFE สถาบันที่มีความเชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและการศึกษาสายอาชีพทางการบริการ การท่องเที่ยว และการอาหาร และข้อมูลจากสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้แบ่งสมรรถนะอาชีพเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม เป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ถือเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรของโรงแรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านของทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงสอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของโรงแรม ประกอบด้วยสมรรถนะทั้งหมด 5 ข้อ

2) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำหรับบุคลากรแต่ละแผนก บุคลากรทุกคนในแผนกจำเป็นต้องมีคุณลักษณะตามสมรรถนะนี้ โดยจะมีความแตกต่างจากสมรรถนะทั่วไปของแผนกอื่น

3) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม อันเป็นสมรรถนะหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นทักษะ ความรู้ พฤติกรรม หรือทัศนคติเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่ต่างกันไป

โดยสามารถสรุปรายละเอียดสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ทั้ง 3 ระดับได้ตามตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงจำนวนข้อสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	แผนกงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)
Front Office Manager (ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า)	แผนกส่วนหน้า (Front Office)		9 ข้อสมรรถนะ	20 ข้อสมรรถนะ
Front Office Supervisor (หัวหน้างานแผนกต้อนรับส่วนหน้า)				19 ข้อสมรรถนะ
Receptionist (พนักงานต้อนรับ)				7 ข้อสมรรถนะ
Telephone Operator (พนักงานรับโทรศัพท์)				5 ข้อสมรรถนะ

ตำแหน่งงาน	แผนกงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)
Bell Boy (พนักงานขนสัมภาระ)				3 ข้อสมรรถนะ
Executive Housekeeper (ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน)	แผนกแม่บ้าน (House Keeping)	5 ข้อสมรรถนะ	6 ข้อสมรรถนะ	13 ข้อสมรรถนะ
Laundry Manager (ผู้จัดการแผนกซักรีด)				22 ข้อสมรรถนะ
Floor Supervisor (หัวหน้างานดูแลห้องพัก)				12 ข้อสมรรถนะ
Laundry Attendant (พนักงานซักรีด)				4 ข้อสมรรถนะ
Room Attendant (พนักงานดูแลห้องพัก)				4 ข้อสมรรถนะ
Public Area Cleaner (พนักงานทำความสะอาด)				4 ข้อสมรรถนะ
Executive Chef (พ่อครัว)				
Demi Chef (รองพ่อครัว)			16 ข้อสมรรถนะ	

ตำแหน่งงาน	แผนกงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)
Commis Chef (หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว)	แผนกอาหาร (Food Production)		10 ข้อสมรรถนะ	10 ข้อสมรรถนะ
Chef de Partie (พ่อครัวขนมหวาน)				21 ข้อสมรรถนะ
Commis Pastry (ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน)				7 ข้อสมรรถนะ
Baker (งานขนมปัง)				2 ข้อสมรรถนะ
Butcher (งานเนื้อ)				2 ข้อสมรรถนะ
F&B Director (ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)	แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)		10 ข้อสมรรถนะ	23 ข้อสมรรถนะ
F&B Outlet Manager (ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม)				29 ข้อสมรรถนะ
Head Waiter (หัวหน้าพนักงานบริการ)				11 ข้อสมรรถนะ

ตำแหน่งงาน	แผนกงาน	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)
Bartender (พนักงานผสม เครื่องดื่ม)				8 ข้อสมรรถนะ
Waiter (พนักงาน บริการ)				6 ข้อสมรรถนะ

### สมรรถนะหลัก (Core Competencies) มีทั้งหมด 5 สมรรถนะ

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

### สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies)

#### 2.1 แผนกส่วนหน้า (Front Office) มีทั้งหมด 9 สมรรถนะ

- 2.1.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.1.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้
- 2.1.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
- 2.1.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- 2.1.5 บริหารจัดการและแก้ปัญหาคัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
- 2.1.6 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป
- 2.1.7 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2.1.8 เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์

2.1.9 พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง

## 2.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping) มีทั้งหมด 6 สมรรถนะ

2.2.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้

2.2.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

2.2.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ

2.2.5 บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

2.2.6 ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป

## 2.3 แผนกอาหาร (Food Production) มีทั้งหมด 15 สมรรถนะ

2.3.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้

2.3.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

2.3.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ

2.3.5 รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย

2.3.6 รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า

2.3.7 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

2.3.8 ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว

2.3.9 เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ

2.3.10 ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้

2.3.11 ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร

2.3.12 จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร

2.3.13 นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร

2.3.14 รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว

2.3.15 อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ

## 2.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มีทั้งหมด 10 สมรรถนะ

2.4.1 สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.2 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้

2.4.3 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

- 2.4.4 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ
- 2.4.5 รับผิดชอบจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย
- 2.4.6 รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า
- 2.4.7 ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ
- 2.4.8 ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ
- 2.4.9 จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ
- 2.4.10 มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม

### สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies)

#### 3.1 แผนกส่วนหน้า (Front Office)

3.1.1 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) มีทั้งหมด 20 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Establish and maintain a business relationship)
- ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายในสถานที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)

- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- จัดทำขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- เตรียมการและจัดฝึกอบรม (Prepare and deliver training sessions)
- จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- วางแผนบริหารและจัดการประชุม (Plan, manage and conduct meetings)
- รักษามาตรฐานและข้อมูลทางการเงิน (Maintain financial standards and records)
- วางแผนและจัดการอพยพแขกโรงแรมออกจากอาคาร (Plan and conduct an evacuation of premises)
- วางแผนและจัดระบบและระเบียบปฏิบัติ (Plan and establish systems and procedures)
- อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)

3.1.2 หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า (*Front Office Supervisor*) มีทั้งหมด 19 สมรรถนะ

- ให้บริการด้านที่พัก (Provide accommodation services)
- ให้การต้อนรับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก (Receive and process reservations)
- ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์ (Operate a computerised reservation system)

- ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่างๆ (Process a financial transaction for services rendered)
- รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (Maintain guests' financial records)
- จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจำวัน (Prepare routine financial statements)
- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- จัดการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- รับและเก็บรักษาสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ (Receive and securely store in-coming goods)
- ดูแลติดตามและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- จัดตารางการทำงานและมอบหมายงานให้พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำ (Monitor routine workplace operations)
- ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทำงาน (Coach others in job skills)
- จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ (Provide for the safety of VIPs)
- ดูแลจัดการผู้มีเมามา (Manage intoxicated persons)
- ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/บัญชีธุรกรรม ภาคกลางคืน (Conduct a night audit)
- รักษามาตรฐานและข้อมูลด้านการเงิน (Maintain financial standards and records)

### 3.1.3 พนักงานต้อนรับ (Receptionist) มีทั้งหมด 7 สมรรถนะ

- ให้บริการด้านที่พัก (Provide accommodation services)
- รับและดำเนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก (Receive and process reservations)
- ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสำหรับรายการบริการต่างๆ (Process a financial transaction for services rendered)
- รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- ดำเนินธุรกรรมสำหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (Maintain guests' financial records)
- จัดเตรียมหลักฐานทางการเงินประจำวัน (Prepare routine financial statements)

### 3.1.4 พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) มีทั้งหมด 5 สมรรถนะ

- ปฏิบัติหน้าที่ใช้ระบบโทรศัพท์ศูนย์กลาง PABX (Operate a (PABX) switchboard)
- รับและโอนโทรศัพท์สายเข้า (Receive and place in-coming phone calls)
- อำนวยความสะดวกโทรศัพท์สายออก (Facilitate out-going phone calls)
- ให้ข้อมูลการบริการภายในโรงแรม (Provide information about in-house services)
- ให้ข้อมูลด้านโทรศัพท์ระหว่างประเทศ (Provide international (IDD) service information)

### 3.1.5 พนักงานขนสัมภาระ (Bell Boy) มีทั้งหมด 3 สมรรถนะ

- จัดให้มีพนักงานขนสัมภาระและบริการขนสัมภาระ (Provide Bell Boy / Porter services)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- ดูแลรักษาและจัดเก็บสิ่งของมีค่า (Escort, carry and store valuable items)

## 3.2 แผนกแม่บ้าน (House Keeping)

### 3.2.1 ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) มีทั้งหมด 13 สมรรถนะ

- บริหารจัดการทรัพย์สินที่เป็นวัตถุวัสดุ อาคารและ โครงสร้างพื้นฐาน (Manage physical assets and infrastructure)
- เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- บริหารธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- ตรวจสอบมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน (Prepare and deliver training sessions)
- จัดให้มีการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพของผลการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)

- เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ (Access and retrieve computer-based data)
- เริ่มต้นการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า (Start conversations and develop good relations with guests)
- อ่านเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)

### 3.2.2 ผู้จัดการแผนกซักกรีด (Laundry Manager) มีทั้งหมด 22 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)
- บริหารการจัดซื้อสินค้าคงคลังและตรวจสอบรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่ (Monitor, control and order new stock)
- รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ (Receive and securely store in-coming goods)
- บริหารจัดการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- จัดตารางทำงานและมอบหมายให้พนักงาน (Roster staff)

- ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานประจำในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงานตามขั้นตอน (Conduct a staff performance assessment process)
- จัดเตรียมและฝึกอบรมพนักงาน (Prepare and deliver training sessions)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (Coach others in job skills)
- ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ติดตามและประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (Access and retrieve computer-based data)
- วางแผนจัดการ และดำเนินการประชุม (Plan, manage and conduct meetings)
- มีทักษะการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

### 3.2.3 หัวหน้างานดูแลห้องพักร (Floor Supervisor) มีทั้งหมด 12 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- จัดให้มีการบริการลูกค้าอย่างสุภาพ (Manage quality customer/guest services)
- ดูแลควบคุมและสั่งซื้อสินค้าคงคลังใหม่ (Monitor, control and order new stock)

- รับและจัดเก็บสินค้าที่รับเข้ามาอย่างถูกต้องตามระเบียบ (Receive and securely store in-coming goods)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจำวัน (Monitor routine workplace operations)
- จัดตารางทำงานและมอบหมายให้พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงาน of พนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงาน of พนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะในการทำงาน (Coach others in job skills)
- วางแผนจัดการและดำเนินการประชุม (Plan, manage and conduct meetings)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

### 3.2.5 พนักงานซักรีด (*Laundry Attendant*) มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ

- สามารถใช้และรักษาเครื่องอุตสาหกรรมซักรีด (Maintain and operate an industrial laundry facility)
- ทำความสะอาดพื้นที่ทำงานและรักษาอุปกรณ์ (Clean and maintain industrial work area and equipment)
- ซักรีดเสื้อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้ (Launder linen and guests' clothes)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)

### 3.2.6 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ

- ให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า (Provide housekeeping services to guests)
- ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า (Clean and prepare rooms for in-coming guests)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- เสริมสร้างและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง (Develop and update local knowledge)

### 3.2.7 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner) มีทั้งหมด 4 สมรรถนะ

- ให้บริการด้านแม่บ้านแก่ลูกค้า (Provide housekeeping services to guests)
- ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไปเครื่องอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ (Clean public areas, facilities and equipment)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทำงาน (Clean and maintain industrial work area and equipment)

## 3.3 แผนกอาหาร (Food Production)

### 3.3.1 พ่อครัว (Executive Chef) มีทั้งหมด 29 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดำเนินงาน (Prepare and monitor operational budgets)

- จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- จัดดำเนินธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์บนความหลากหลายในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff) จัดตารางการทำงานและมอบหมายแก่พนักงาน (Roster staff)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- เตรียมและดำเนินการฝึกอบรม (Prepare and deliver training sessions)
- ดำเนินการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (Conduct training for a small group)
- ดูแลประเมินความสำเร็จของการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติบริการและควบคุมกิจการอาหาร (Apply catering control principles and procedures)
- พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและวัฒนธรรม (Design meals to meet specific dietary or cultural needs)
- ออกแบบเมนูอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของตลาด (Design menus to meet specific market requirements)
- พัฒนาและควบคุมแนวทางการปฏิบัติงาน (Develop and supervise operational approaches)

- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร (Establish and maintain quality control in food production)
- จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ (Manage special events)
- ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย (Monitor catering revenue and costs)
- ดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจ (Monitor and maintain a business computer system)
- จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร (Organise food service operations)
- เลือกระบบการบริการอาหาร (Select catering systems)
- วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู (Plan and manage menu-based catering)
- ให้การสนับสนุนด้านวิชาชีพแก่เพื่อนร่วมงาน (Provide professional support to business colleagues)
- อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ใช้ภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ (Use oral English to convey a complex exchange of ideas)

### 3.3.2 รองพ่อครัว (Demi Chef) มีทั้งหมด 16 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร (Establish and maintain quality control in food production)
- ดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (Monitor, control and order new stock)
- ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)

- รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย (Maintain strategies for safe storage of prepared foods)
- วางแผนเตรียมการและจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟต์ (Plan, prepare and display a buffet service)
- จัดเตรียมซूप (Prepare soups)
- จัดเตรียมอาหารเรียกน้ำย่อยและสลัด (Prepare appetizers and salads)
- จัดเตรียมเนื้อแต่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด (Prepare portion-controlled meat cuts)
- จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ (Prepare and cook poultry and game meats)
- จัดเตรียมผักไข่ และอาหารประเภทแป้ง (Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes)
- จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ (Prepare a variety of sandwiches)
- จัดเตรียมและทำอาหารทะเล (Prepare and cook seafood)
- จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อคโกแลตและขนมอื่นๆ (Prepare chocolate-based dishes and confectionery)
- จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (Prepare hot and cold dessert dishes)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน (Coach others in job skills)

### 3.3.3 หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) มีทั้งหมด 10 สมรรถนะ

- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- จำแนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ (Identify and prepare various meats)
- รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย (Maintain strategies for safe storage of prepared foods)
- จัดเตรียมซूप (Prepare soups)
- จัดเตรียมผักไข่ และอาหารประเภทแป้ง (Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes)

- จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ (Prepare a variety of sandwiches)
- จัดเตรียมเนื้อแต่ละเป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด (Prepare portion-controlled meat cuts)
- จัดเตรียมและทำอาหารประเภทไก่และเนื้อ (Prepare and cook poultry and game meats)
- จัดเตรียมและทำอาหารทะเล (Prepare and cook seafood)
- จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (Prepare hot and cold dessert dishes)

### 3.3.4 พ่อครัวขนมหวาน (*Chef de Partie*) มีทั้งหมด 21 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- จัดเตรียมและดูแลงบประมาณด้านการปฏิบัติงาน (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดดำเนินงานทางการเงินภายในงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- ตรวจสอบควบคุม และจัดการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- ดูแลควบคุมและสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (Monitor, control and order new stock)
- รับเก็บสินค้าและวัตถุดิบสำหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย (Receive and securely store in-coming goods)
- จัดตารางการทำงานและมอบหมายแก่พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลการปฏิบัติงานประจำในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)

- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct a staff performance assessment process)
- สอนทักษะการทำงานแก่เจ้าหน้าที่ (Coach others in job skills)
- เตรียมการและจัดวาง petits fours (Prepare and display petits fours)
- เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง (Prepare and display sugar work)
- เตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนต์ (Prepare and model marzipan)
- เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต (Prepare and present chocolate goods)
- เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (Prepare and present desserts)
- เตรียมการและจัดวางขนมหวานขนมเค้กหน้าครีม (torten) และเค้ก (Prepare and present gateaux, torten and cakes)
- จัดเตรียมทำเค้กและขนมปัง (Prepare and produce cakes and pastries)
- จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ (Prepare and produce yeast goods)
- จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ขนมปังอบ (Prepare bakery products for patisserie)

### 3.3.5 ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) มีทั้งหมด 7 สมรรถนะ

- เตรียมการและจัดวาง petits fours (Prepare and display petits fours )
- เตรียมการและจัดวางน้ำตาลปั้นสำหรับตกแต่ง (Prepare and display sugar work)
- เตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนต์ (Prepare and model marzipan)
- เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อกโกแลต (Prepare and present chocolate goods)
- เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (Prepare and present desserts)

- เตรียมการและจัดวางขนมหวานขนมเค้กหน้าครีม(torten) และเค้ก (Prepare and present gateaux, torten and cakes)
- เตรียมการทำเค้กและขนมปัง (Prepare and produce cakes and pastries)

### 3.3.6 งานขนมปัง (Baker) มีทั้งหมด 2 สมรรถนะ

- จัดเตรียมและผลิตสินค้าประเภทยีสต์ (Prepare and produce yeast goods)
- จัดเตรียมผลิตภัณฑ์เบเกอรี่ (Prepare bakery products for patisserie)

### 3.3.7 งานเนื้อ (Butcher) มีทั้งหมด 2 สมรรถนะ

- จำแนกและจัดเตรียมเนื้อสัตว์ (Identify and prepare various meats)
- จัดเตรียมแบ่งสัดส่วนของเนื้อที่ตัด (Prepare portion-controlled meat cuts)

## 3.4 แผนกอาหาร และเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)

### 3.4.1 ผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Director) มีทั้งหมด 23 สมรรถนะ

- จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับวัตถุ วัสดุ อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน (Manage physical assets and infrastructure)
- เตรียมและดูแลงบประมาณการดำเนินการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการดำเนินการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- จัดเตรียมใบแสดงฐานะทางการเงิน (Prepare routine financial statements)
- รักษามาตรฐานทางการเงินและบันทึก (Maintain financial standards and records)
- ตรวจสอบกระบวนการทางการเงิน (Audit financial procedures)

- พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ทางธุรกิจ (Develop and implement a business plan or campaign)
- พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Establish and maintain a business relationship)
- จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดของกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)
- พัฒนาและดูแลแนวทางการปฏิบัติงาน (Develop and supervise operational approaches)
- มีบทบาทนำและบริหารบุคคล (Lead and manage people)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- เตรียมและดำเนินการฝึกอบรม (Prepare and deliver training sessions)
- ดูแลและประเมินผลการฝึกอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- วางแผนการประเมินผลงานของพนักงาน (Plan a staff performance review)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct staff performance assessment processes)
- ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมการบริหารทั่วไป (Work cooperatively in a general administration environment)
- เตรียมการ จัดทำ และเสนอรายงานต่างๆ (Design, prepare and present various types of reports)
- จัดทำและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- รวบรวมและนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ (Gather and present product information)

- อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)

### 3.4.2 ผู้จัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Outlet Manager) มีทั้งหมด 29 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการประกอบอาหาร (Manage quality customer services)
- จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ วัสดุ โครงสร้างพื้นฐาน (Manage physical assets and infrastructure)
- เตรียมการและดูแลงบประมาณการดำเนินการ (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดดำเนินการการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)
- จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- ดูแลตรวจตรารายรับและรายจ่าย (Monitor catering revenue and costs)
- จัดการเอกสารทางการเงินประจำวัน (Prepare routine financial statements)
- พัฒนาและดำเนินการวางแผนหรือรณรงค์ทางธุรกิจ (Develop and implement a business plan or campaign)
- พัฒนายุทธศาสตร์การตลาดและประสานงานด้านการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (Establish and maintain a business relationship)
- จัดดำเนินการประกอบธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (Manage legal requirements for business compliance)

- จัดดำเนินการมูมกาแฟ (Manage and operate a coffee shop)
- บริการจัดงานที่โรงแรมหรือห้องอาหาร (Organise functions at a hotel or restaurant)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในที่ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- บริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage the effective use of human resources)
- จัดการและดูแลการจัดงานพิเศษต่างๆ (Manage special events)
- มีบทบาทนำและบริหารบุคคล (Lead and manage people)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน (Coach others in job skills)
- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (Conduct staff performance assessment processes)
- วางแผนและจัดการการอบรมตามลำดับ (Plan and implement a series of training events)
- ดูแล ตรวจตราและประเมินผลของการอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- จัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน (Roster staff)
- สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ (Use oral English to convey a complex exchange of ideas)
- อ่านและเขียนภาษาอังกฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

### 3.4.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter) มีทั้งหมด 11 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาพการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer services)
- จัดการบริการแบบ Gueridon service (Provide gueridon service)
- จัดการบริการแบบทางการ Silver service (Provide silver service)
- ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่างๆ (Serve a range of wine products)
- เตรียมการและเสิร์ฟอาหารค็อกเทลได้ (Prepare and serve cocktails)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทำงาน (Coach others in job skills)
- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทำงาน (Monitor routine workplace operations)
- จัดทำตารางและมอบหมายการทำงานแก่พนักงาน (Roster staff)
- กล่าวทักทายและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Start conversations and develop good relations with guests)

### 3.4.4 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) ประกอบด้วยสมรรถนะ 8 ข้อ

- ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร (Clean and tidy bar and food service areas)
- สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอำนวยความสะดวกในบาร์ (Operate a bar facility)
- สามารถใช้ระบบตู้แช่และที่เก็บไวน์ (Operate a cellar system)
- เตรียมการและเสิร์ฟอาหารค็อกเทลได้ (Prepare and serve cocktails)
- ให้บริการเครื่องดื่มไวน์ประเภทต่างๆ (Serve a range of wine products)

- จำหน่ายเครื่องดื่มสุรา แอลกอฮอล์ในพื้นที่ (Process liquor sales at a bar facility)
- จัดการการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างรับผิดชอบตามระเบียบ (Manage responsible service of alcohol)
- จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ (Prepare and serve non-alcoholic beverages)

#### 3.4.5 พนักงานบริการ (Waite) ประกอบด้วยสมรรถนะ 6 ข้อ

- รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร (Take food orders and provide courteous table service)
- ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Provide advice to patrons on food and beverage services)
- ดำเนินธุรกรรมด้านการเงินสำหรับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- จัดเตรียมและให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่ใช่แอลกอฮอล์ (Prepare and serve non-alcoholic beverages)
- ทำความสะอาดบาร์และพื้นที่บริการอาหาร (Clean and tidy bar and food service areas)
- ให้บริการด้านอาหารในห้องพัก (Provide room service)

ทั้งนี้ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจอุตสาหกรรมโรงแรมพบว่า สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ยังไม่ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมกล่าวคือ

1. สมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ไม่สามารถสร้างอัตลักษณ์ทางการแข่งขันให้แก่บุคลากรในวิชาชีพ และตัวอุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้ เนื่องจากสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual

Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นสมรรถนะในระดับขั้นพื้นฐานที่อุตสาหกรรมโรงแรมให้การยอมรับเท่านั้น

2. อุตสาหกรรมโรงแรมไทยตั้งแต่ระดับมาตรฐาน 3 ดาว และโรงแรมบริหารงานโดยเครือจะกำหนดมาตรฐานสมรรถนะอาชีพสำหรับบุคลากรขององค์กรตนเองไว้สูงกว่ามาตรฐานของสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) แต่ในขณะที่เดียวกันโรงแรมไทยระดับต่ำกว่า 3 ดาว ยังไม่มีแนวทางพัฒนาบุคลากรของตนเองไปสู่มาตรฐานได้อย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญหรือความจำเป็นในการอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของตนให้มีสมรรถนะอาชีพตรงตามมาตรฐานของอุตสาหกรรมหรือตรงตามสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ด้วยมีความกังวลเรื่องการโอนย้ายงานไปสู่โรงแรมที่ให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าเมื่อพนักงานมีทักษะการทำงานที่ดีขึ้น อีกทั้งยังเกิดจากปัญหา และข้อขัดข้องในหลากหลายประเด็น เช่น งบประมาณการสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร การไม่เห็นความสำคัญของฝ่ายจัดการในโรงแรม รูปแบบการปฏิบัติงานไม่เอื้อต่อการจัดอบรม ตลอดจนรูปแบบการอบรมไม่สอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงาน เป็นต้น

**สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาสมรรถนะอาชีพบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของหน่วยงานอื่นๆในประเทศไทย**

สมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมในอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ยังไม่มีความเป็นหนึ่งเดียว ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สามารถยึดมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งเป็นมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรมได้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจโรงแรมของตนให้มีทักษะ และคุณลักษณะที่เป็นไปตามนโยบายหรือเป้าหมายของโรงแรม เป็นผลให้อุตสาหกรรมการโรงแรมไม่มีมาตรฐานสมรรถนะกลางที่จะไว้ใช้ประเมินบุคลากรในวิชาชีพนี้ได้ ทั้งนี้สาเหตุหนึ่งมาจากขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรผู้อยู่ในอุตสาหกรรมโรงแรมในการร่วมกันกำหนดมาตรฐานสมรรถนะอาชีพ จึงทำให้มาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดขึ้นมาเพื่อพัฒนาบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมนั้น ไม่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมอย่างแท้จริง เฉกเช่นในปัจจุบันบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมนั้นขาดสมรรถนะที่สำคัญหลายประการ อาทิ ทักษะทางภาษาอังกฤษที่ยังไม่มีความชำนาญในการสื่อสารอย่างเพียงพอ ทักษะความเป็นมืออาชีพด้านจิต

บริการ โดยบุคลากรยังไม่รู้จักประสงค์ความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และขาดทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จึงสรุปเป็นสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ดังนี้

### 1. สมรรถนะหลัก

ตารางที่ 5.3 สมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของอุตสาหกรรมกับสมรรถนะหลักตาม MRA

แผนก	สมรรถนะหลักตามความคิดเห็นของอุตสาหกรรม กับสมรรถนะหลักตาม MRA
1.1 แผนกส่วนหน้า	มีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะหลัก
1.2 แผนกแม่บ้าน	สมรรถนะหลักต่อไปนี้ ควรจัดเป็นสมรรถนะทั่วไปของแผนก <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย</li> <li>- การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน</li> <li>- การรักษาและคงความรู้ของอุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>
1.3 แผนกอาหาร	มีความสอดคล้องกันทุกสมรรถนะหลัก
1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม	สมรรถนะหลักต่อไปนี้ ควรจัดเป็นสมรรถนะทั่วไปของแผนก <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย</li> <li>- การรักษาและคงความรู้ของอุตสาหกรรมบริการ</li> </ul>

โดยมีสมรรถนะหลักอื่นที่ควรเพิ่มเติมแก่มาตรฐานสมรรถนะหลักอาชีพของบุคลากรการโรงแรมของประเทศไทย ได้แก่ 1) บุคลากรควรตระหนักถึงการรักษาสິงแวดล้อม และ 2) ให้ความสำคัญกับลักษณะความเป็นไทยด้วย เพื่อสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทย

## 2. สมรรถนะทั่วไป (รายแผนก)

### 2.1 แผนกส่วนหน้า

ตารางที่ 5.4 สมรรถนะแผนกส่วนหน้า

สมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับ MRA	สมรรถนะทั่วไปที่ควรจัดเป็นสมรรถนะหน้าที่
1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน 3) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ 4) ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป 5) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น 6) เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ 7) พัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง	1) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ 2) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

### 2.2 แผนกแม่บ้าน

ตารางที่ 5.5 สมรรถนะแผนกแม่บ้าน

สมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับ MRA	สมรรถนะทั่วไปที่ควรจัดเป็นสมรรถนะหน้าที่
	1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ 3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน 4) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ 5) บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ 6) ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไป

### 2.3 แผนกอาหาร

ตารางที่ 5.6 สมรรถนะแผนกอาหาร

สมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับ MRA	สมรรถนะทั่วไปที่ควรจัดเป็นสมรรถนะหน้าที่
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้</li> <li>3) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน</li> <li>4) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า</li> <li>5) ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น</li> <li>6) ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว</li> <li>7) ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร</li> <li>8) จัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร</li> <li>9) นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร</li> <li>10) รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัว</li> <li>11) อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ</li> <li>2) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย</li> <li>3) เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกต้องลักษณะ</li> <li>4) ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้</li> </ol>

### 2.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

ตารางที่ 5.7 สมรรถนะแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

สมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับ MRA	สมรรถนะทั่วไปที่ควรจัดเป็นสมรรถนะหน้าที่
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) สื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้</li> <li>2) สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน</li> <li>3) ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ</li> <li>4) รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่าง</li> </ol>

สมรรถนะทั่วไปที่สอดคล้องกับ MRA	สมรรถนะทั่วไปที่ควรจัดเป็นสมรรถนะหน้าที่
	<p>ปลอดภัย</p> <p>5) รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า</p> <p>6) ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการ</p> <p>7) ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ</p> <p>8) จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ</p> <p>9) มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม</p>

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อพัฒนามาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

จากการศึกษาสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals หรือ MRA) และสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของผู้ประกอบการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ในอุตสาหกรรมโรงแรม จึงสรุปเป็นสมรรถนะหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) อย่างมีส่วนร่วมของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 7 ข้อ คือ

1) *ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Work effectively with colleagues and customers)* โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

1.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communicate effectively)

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

### 1.3 การทำงานเป็นทีม (Work in a team)

2) ปฏิบัติงานในสังคมและสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ (*Work in a socially diverse environment*) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 2.1 การสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลาย (Communicate with customers and colleagues from diverse background)
- 2.2 การจัดการกับความเข้าใจผิดทางวัฒนธรรม (Deal with cross cultural Misunderstandings)

3) ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ (*Implement occupational health and safety procedures*) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 3.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Provide information on health and safety procedures)
- 3.2 การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)
- 3.3 การดำเนินการอบรมเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Implement and monitor health and safety training)
- 3.4 การบันทึกอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง (Maintain health and safety records)

4) ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน (*Comply with workplace hygiene procedures*) โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)
- 4.2 การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)

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

**5) รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม (Maintain hospitality industry knowledge)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 5.1 การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry)
- 5.2 การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry)
- 5.3 การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Update hospitality industry knowledge)

**6) ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสิ่งแวดล้อม (Comply with environmental protection guidelines)** โดยมีสมรรถนะย่อย ดังนี้

- 6.1 การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning)
- 6.2 ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures)
- 6.3 การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)

**7) รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย (Preserve and present Thainess)**

- 7.1 มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry)
- 7.2 การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ (Present the Thainess in work)

### 7.3 การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน (Convey Thai-ness to colleagues)

จากผลการเก็บแบบสอบถามจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมโรงแรม 4 แผนก สามารถสรุปความคิดเห็นของบุคลากร รายละเอียดดังนี้

#### 1) ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 มีช่วงอายุระหว่าง 38 – 47 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 มีการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพนี้มากกว่า 20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 และมีตำแหน่งงานอยู่ในแผนก Front Office จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 แผนก House Keeping จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 แผนก Food and Beverage Service จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4 และแผนก Food Production จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

#### 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะหลักในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า สมรรถนะหลักที่มีความสำคัญในสายงานการโรงแรมมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สมรรถนะการทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีพะอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ และสมรรถนะการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.00 เท่ากัน สมรรถนะการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 2.97 และสมรรถนะการรักษาและคงความรู้ที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม ค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

#### 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของสมรรถนะหลักในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า สมรรถนะหลักที่ในปัจจุบันบุคลากรในสายงานการโรงแรมมีความสามารถอยู่เดิมแล้วมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ สมรรถนะการปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐานด้านสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ย 2.49 สมรรถนะการทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีพะอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ ค่าเฉลี่ย 2.45 และสมรรถนะการรักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย ค่าเฉลี่ย 2.43 ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อพัฒนาแนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม

แนวทางการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพหลักที่สอดคล้องกับข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพอย่างมีส่วนร่วม โดยสรุปวิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ แยกตามรายสมรรถนะ รายละเอียดดังต่อไปนี้

สมรรถนะหลักข้อที่ 1: ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5.8 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 5.9 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 2

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

สมรรถนะหลักข้อที่ 3: ทำให้ขั้นตอนการปฏิบัติตามอาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นผลสำเร็จ

ตารางที่ 5.10 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 3

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 3.1: การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย(Provide information on health and safety procedures)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 3.2: การดำเนินการและการตรวจสอบขั้นตอนในการควบคุมอันตรายและความเสี่ยง (Implement and monitor procedures for controlling hazards and risks)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การสอบปากเปล่า
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 5.11 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 4

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 4.1: ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการอาชีวอนามัย (Follow hygiene procedures)	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 3	ข้อสอบข้อเขียน

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
<b>สมรรถนะย่อยที่ 4.2: การระบุและการป้องกันความเสี่ยงด้านสุขอนามัย (Identify and prevent hygiene risks)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
<b>สมรรถนะย่อยที่ 4.3: การรักษาการจัดการอาหารที่ปลอดภัยส่วนบุคคล และมาตรฐานการนำเสนอส่วนบุคคล (Maintain safe personal food handling and personal presentation standards)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

สมรรถนะหลักข้อที่ 5: รักษาและคงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมโรงแรม

ตารางที่ 5.12 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 5

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
<b>สมรรถนะย่อยที่ 5.1: การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Seek information on the hospitality industry)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
วิธีการประเมินที่ 3	การสอบปากเปล่า
<b>สมรรถนะย่อยที่ 5.2: การสืบค้นและปรับใช้สารสนเทศทางด้านกฎหมายและจริยธรรมของอุตสาหกรรมบริการ (Source and apply information on legal and ethical issues for the hospitality industry)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสอบปากเปล่า
วิธีการประเมินที่ 3	การสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 5.3: การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมบริการ (Update hospitality industry knowledge)	
วิธีการประเมินที่ 1	ข้อสอบข้อเขียน
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม

สมรรถนะหลักข้อที่ 6: ปฏิบัติตามแนวทางการรักษาสีสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 5.13 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 6

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
สมรรถนะย่อยที่ 6.1: การวางแผนงานอย่างคำนึงถึงการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Realize an environmental protection planning)	
วิธีการประเมินที่ 1	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	ข้อสอบข้อเขียนการสอบปากเปล่า
สมรรถนะย่อยที่ 6.2: ปฏิบัติงานตามขั้นตอนการรักษาสีสิ่งแวดล้อม (Follow environmental protection procedures)	
วิธีการประเมินที่ 1	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
สมรรถนะย่อยที่ 6.3: การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านสีสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ (Evaluate environmental performances)	
วิธีการประเมินที่ 1	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 2	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

## สมรรถนะหลักข้อที่ 7: รักษาและแสดงถึงลักษณะความเป็นไทย

### ตารางที่ 5.14 วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะหลักข้อที่ 7

วิธีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ	
<b>สมรรถนะย่อยที่ 7.1: มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะความเป็นไทยในงานบริการ (Known the Thainess of hospitality industry)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
<b>สมรรถนะย่อยที่ 7.2: การแสดงออกถึงความเป็นไทยในงานบริการ (Present the Thainess in work)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
<b>สมรรถนะย่อยที่ 7.3: การถ่ายทอดความเป็นไทยแก่เพื่อนร่วมงาน (Convey Thainess to colleagues)</b>	
วิธีการประเมินที่ 1	การสังเกตการปฏิบัติงาน
วิธีการประเมินที่ 2	การประเมินด้วยบุคคลที่สาม
วิธีการประเมินที่ 3	การประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ควรจัดให้มีมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ มาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

1) *มาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย*

เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และการโรงแรมมีความเกี่ยวเนื่องกับลักษณะของการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นเพื่อให้สมรรถนะอาชีพที่จัดทำขึ้นมีความสอดคล้องกับบริบทของประเทศ และสามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่บุคลากรวิชาชีพการโรงแรมของไทยได้ จึงควรเพิ่มเติมสมรรถนะเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อม และเรื่องความเป็นไทย อันจะช่วยสร้างความเป็นอัตลักษณ์ให้แก่ความรู้ ทักษะ ทักษะศติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมไทย นอกจากนี้มาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เป็นเพียงสมรรถนะในระดับขั้นพื้นฐานที่อุตสาหกรรมยอมรับเท่านั้น ไม่สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ประกอบการได้เท่าที่ควร อีกทั้งชื่อตำแหน่งงาน วิธีการปฏิบัติงาน เทคนิค หรือความสามารถที่ต้องการในแต่ละตำแหน่งงานถือเป็นความเฉพาะควรมีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ จึงจำเป็นอย่างมากที่ควรมีมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย โดยให้ดำเนินการร่วมกันระหว่าง 1) สถาบันการศึกษา ทำหน้าที่ ดูแลโครงสร้างการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ 2) หน่วยงานด้านวิชาชีพ ได้แก่ มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ทำหน้าที่ดูแลความถูกต้อง ความตรงเชิงเนื้อหาของหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และ 3) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ มีหน้าที่ดูแลการรับรองออกใบประกาศนียบัตรคุณวุฒิวิชาชีพ และหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

2) *มาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)*

เพื่อตอบสนองนโยบายของกลุ่มประเทศอาเซียน และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในอาเซียน โดยให้ดำเนินการร่วมกันระหว่าง 1) สถาบันการศึกษา ทำหน้าที่ ดูแลโครงสร้างการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ 2) หน่วยงานด้านวิชาชีพ เช่น มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ทำหน้าที่ ดูแลความถูกต้อง ความตรงเชิงเนื้อหาของหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และ 3) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีหน้าที่ดูแลการรับรองออกใบประกาศนียบัตร

5.2.2 ควรจัดให้มีระบบการเทียบโอนผลการสอบมาตรฐานสมรรถนะที่ใช้ชื่อสมรรถนะเดียวกัน หรือคล้ายกัน ระหว่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

โดยหน่วยงานที่ควบคุมดูแลทั้ง 2 มาตรฐานจำเป็นต้องดำเนินการร่วมกัน เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาสำหรับผู้เข้ารับการประเมินมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม

5.2.3 ควรจัดให้มีระบบการวัด และการเทียบโอนประสบการณ์ทางวิชาชีพหรือประสบการณ์ เนื่องจากการทำงานไปสู่คุณวุฒิที่สามารถอ้างอิงได้ทางการศึกษา เพื่อให้บุคคลที่ขาดโอกาสทางการศึกษาได้ใช้ความรู้ และประสบการณ์ที่เกิดจากการทำงาน หรือการเรียนรู้ด้วยตนเองสามารถเข้ารับ การประเมินสมรรถนะอาชีพได้ โดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการเทียบโอนที่ชัดเจน

5.2.4 ควรสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรในอุตสาหกรรมการโรงแรมถึงความแตกต่างระหว่าง มาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรม ไทย และมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการ โรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

5.2.5 ควรมีการเสนอขอปรับมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันใน คุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้มีความสอดคล้องกับอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เนื่องจากผู้ประกอบการใน อุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้วางมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรในสายงานไว้สูงกว่ามาตรฐาน ของมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการ โรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals)

## บรรณานุกรม

- กนกกร ปราชญ์นคร. 2550. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อผู้เอาชณะยาเสพติดจังหวัด. กรุงเทพฯ: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรีช อัม โภชน์. 2545. การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักฝึกอบรม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (เอกสารประกอบการบรรยาย)
- กฤษณีย์ อุทุมพร. 2541. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสร้างเครื่องมือสอบมาตรฐานฝีมือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 ระบบทวิภาคี. กรุงเทพฯ: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิริติ ยศยิ่งยง. 2549. **ขีดความสามารถ: Competency Based Approach.** กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- เกศรา สุขเพชร. 2552. การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรด้านโลจิสติกส์กรณีศึกษาพนักงานขับรถขนส่งสินค้าและโดยสารเขตภาคเหนือตอนบน. เชียงใหม่: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. 2546. “HR วันนี้ต้องคิดใหม่ ทำใหม่ ต้องเพิ่มคุณค่าของงานในห้องค์กรมั่นใจ” วารสารการบริหารคน. 24, 1: 30-35.
- ขวัญตา บุญवास. 2546. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ทางการพยาบาลด้วยการสร้างความรู้แบบร่วมมือ. กรุงเทพฯ: ศูนย์นิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. 2539. การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สายส่งสุขภาพใจ.
- ชนะ กสิภาร์. “นวัตกรรมการศึกษาและฝึกอบรมอาชีพเข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพ.” วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา. ปีที่ 14 ฉบับที่ 41 (มกราคม - มีนาคม 2545) : 3-12.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. 2534. จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- ทองศรี กำภูณ อุษยาและคณะ. 2534. รายงานการวิจัยเรื่องความสนใจและความเข้าใจของผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิสนา แคมมณี. 2550. รูปแบบการเรียนการสอน: ทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีรพงษ์ วิริยานนท์. 2549. การพัฒนามาตรฐานอาชีพของผู้ประเมินสมรรถนะวิชาชีพตามระบบคุณวุฒิวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุณวุฒิบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ธีรพงศ์ คังคาสวัสดิ์. 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. การพัฒนามาตรฐานอาชีพและการจัดระดับคุณวุฒิวิชาชีพช่างเครื่องประดับอัญมณี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุณวุฒิบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มนต์ชัย ควรนิยม. 2551. การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มกำหนดคุณวุฒิวิชาชีพอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุณวุฒิบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นิตยา กันตะวงศ์. 2542. การศึกษานอกระบบ. สุราษฎร์ธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- นิตสารักษ์ เวชยานนท์. 2550. **Competency Model** กับการประยุกต์ใช้ในองค์กรไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทกราฟิโก ซิสเต็มส์ จำกัด.
- พีรพงศ์ ทิพนาค. 2544. การสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์. 2548. การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุณวุฒิบัณฑิตภาควิชาบริหารเทคโนโลยีศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. 2541. การจัดการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง. กรุงเทพฯ: ต้นอ่อน.
- สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์. 2550. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมุ่งมั่นสร้างคน โลจิสติกส์ ปีนี้ต้องผลิตให้ได้ 50,000 คน. **Transportation Journal**. 4, 2: 17.
- สร้อยตระกูล ดิวยานนท์ อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุกัญญา จำปาวงษ์. 2548. การวิเคราะห์ทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพสาขางานอิเล็กทรอนิกส์  
อุตสาหกรรมหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงพุทธศักราช 2546. วิทยานิพนธ์ครุ  
ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2549. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning.  
กรุงเทพฯ: บริษัท ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- สุรชาติ ฅ หนองคาย. 2549. การจัดทำแผนแบบบูรณาการเชิงปฏิบัติการ. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา.  
<http://www.atsc.doae.go.th/report%20publicize/km.../competency.ppt> (15 สิงหาคม 2556)
- สุวิมล ว่องวานิช. 2548. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สัจด์ อุทรานันท์. 2527. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ; ;วงเดือนการพิมพ์.
- สิทธิณัฐ ประพุทธนิตินสาร. 2547. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม: แนวคิดและแนวปฏิบัติ.  
กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2547. รายงานการสังเคราะห์การศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการ  
พัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551. โครงการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิ  
วิชาชีพ (Professional Qualification Institute – PQI).
- อรสา รามโกมุต. 2551. การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรมของประเทศไทยกลุ่มงาน  
อาชีพแม่บ้านโรงแรม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาบริหาร  
อาชีพและเทคนิคศึกษาศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร  
เหนือ.
- อรุณ รักรธรรม. 2537. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 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.** Massachusetts: 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.** 3<sup>rd</sup> ed. London :Kogan Page Limited.

Tyler, R. W. 1949. **Basic Principles of Curriculum and Instruction**. Chicago: The University of Chicago Press.