

รายงานการวิจัย

โครงการวิจัย (ภาษาไทย) แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐาน สมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

(ภาษาอังกฤษ) Guidelines for the Development of the Curriculum for ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) of Tourism and Hotel Services for Thai University

คณะผู้วิจัย

นางสาวนิพาภรณ์ แสงสว่าง

นายสุจินต์ สุขะพงษ์

นางสาวดาราวรรณ ไศลมณี

นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น

นายกิติภูมิ นิลจันทร์

โครงการวิจัยทุนสนับสนุนงานวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

งบประมาณเงินรายได้ ปี พ.ศ.2562

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยคำปรึกษาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แสงแข บุญศิริ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อาจารย์ ดร.ยงยุทธ แก้วอุดม คณบดีคณะการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อาจารย์ ดร.พรพิมล ไชยสนิท ประธานหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้อุตส่าห์สละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาในการทำรายงานวิจัยฉบับนี้ จนทำให้รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมในสถาบันอุดมศึกษา ในการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ได้ผลการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสามารถนาข้อมูลไปใช้และปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรและบัณฑิตของสาขาการโรงแรมและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อโรงแรมผู้วิจัยขอขอบพระคุณจากใจจริงงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จด้วยงบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผู้วิจัยขอขอบคุณอีกครั้ง

คณะผู้วิจัย

นางสาวนิพาภรณ์ แสงสว่าง
นายสุจินต์ สุขะพงษ์
นางสาวดาราวรรณ ไศลมณี
นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น
นายกิติภูมิ นิลจันทร์

ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

Guidelines for the Development of the Curriculum for ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) of Tourism and Hotel Services for Thai University

ผู้วิจัย นางสาวนิพาภรณ์ แสงสว่าง
นายสุจินต์ สุขะพงษ์
นางสาวดาราวรรณ ไศลมณี
นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น
นายกิติภูมิ นิลจันทร์

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย จากงบประมาณเงินรายได้ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จานวนเงิน 40,000 บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน)

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อ เพื่อศึกษาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาการโรงแรม ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด (Infinite Population) คือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ครบถ้วน โดยการวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) มีแนวทางสอดคล้องกันคือมุ่งเน้นต่อการจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้สำเร็จการศึกษา สามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ สามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย สามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน สามารถรักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office) มีแนวทางสอดคล้องกันคือโดยรวมให้ความความสำคัญในระดับมาก ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production) พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping) ความคิดเห็นร่วมกันต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก และการประเมินการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านกระบวนการ มุ่งเน้นการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน และด้านผู้เรียนให้ความสำคัญมากที่สุดด้านผลผลิต ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Title Guidelines for the Development of the Curriculum for ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) of Tourism and Hotel Services for Thai University

Author Ms.Nipaporn Sangsawang
Mr.Sujin Sukapong
Ms.Darawan Salaimanee
Ms.Orathai Chumyen
Mr.Kittiphum Niljan

This research was financially supported with an amount of 40,000 baht from Rajamangala University of Technology Krungthep's annual income budget, B.E. 2019.

Abstract

This research is conducted to study about the professional competencies of tourism and hospitality in ASEAN and the proposes of guideline according to the competencies of ASEAN tourism and hospitality in higher education institutions of Thailand.

Selected samples are 400 instructors in hotel department in higher education institutions who are defined as infinite population- the population that cannot be counted by the number completely, descriptive statistic- percentage, mean and standard deviation. The results of this research can be summarized as the following details.

Core competence emphasizes on the approaches to focus on teaching and learning methods for graduates in order to be able to work with colleagues and guests effectively in diverse working environment. Also, they will be capable to follow the workplace health and safety regulations, comply with workplace hygiene policies and maintain service industry knowledge. In terms of general competencies, front office department also has similar approach which is emphasized on them highly. In food production department, it shows that instructors have opinions via the importance of

them highly. For food and beverage service department, general competencies are ranked the highest in term of the importance. In housekeeping department, overall opinions are ranked in high level of importance. Also, the evaluation of current teaching and learning is in a high-level that instructors have given the most importance via the process in order to supervise and follow up. Moreover, there are educational quality assurances effectively in program, educational media and equipment for students thoroughly and sufficiently. Instructors are well-prepared for teaching and implement technology to enhance learning development. For students, they are given the most importance to the result focusing on positive attitudes toward their careers in tourism and hospitality industry. They are determined to study and acquire knowledge in various fields in order to develop themselves to have desirable characteristics, to be well-accepted in society and to be creative.



สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ **1**

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย 3

ขอบเขตของโครงการวิจัย 3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

กรอบแนวทางการศึกษา 5

2 การทบทวนวรรณกรรม **6**

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน 7

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ 12

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ 13

การจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ 14

หลักสูตรระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นสมรรถนะ 15

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียน 16

แนวคิดสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA) 19

มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) 21

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 38

3 ระเบียบวิธีวิจัย **42**

ประชากร 42

กลุ่มตัวอย่าง 42

เครื่องมือการสร้างเครื่องมือ และการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ 43

การเก็บรวบรวมข้อมูล 45

การวิเคราะห์ข้อมูล 45

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล **46**
4.1 การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากอาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม 46
ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 46
ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย 48
ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย 53
4.2 ผลการการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม 56
ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม 56
ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย 57
ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย 62
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ **65**
สรุปผลการวิจัยของผู้สอนด้านการโรงแรม 65
สรุปผลการวิจัยของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม 68
อภิปรายผลการวิจัย 74
ข้อเสนอแนะ 81
บรรณานุกรม 82
ประวัติผู้วิจัย 85

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น 45
สรุปจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างด้านอาจารย์ผู้สอน จำแนกตามคุณลักษณะประชากร 47
สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) 48
สรุปผลความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพ ทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย 53
สรุปจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างด้านนักศึกษา จำแนกตามคุณลักษณะประชากร 56
สรุปผลความคิดเห็นของนักศึกษาด้านการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) 57
สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตร 62

สารบัญภาพ

ภาพ **หน้า**

แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย 5
รูปแบบระบบการสอนของ Gerlach& Ely 7
รูปแบบการเรียนการสอนของ Klausmeier and Ripple (1971) 8
รูปแบบการสอนของ Brown and Others (1987) 8
ระบบการเรียนการสอนของสงัด อุทรานันท์ 9
ขั้นตอนการสอนโดยใช้กระบวนการวิจัย 10
รูปแบบการปฏิรูปการเรียนรู้ 11
ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว 19



บทที่ 1

1.ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ปัจจุบันสถานการณ์การท่องเที่ยวโลก มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวในการเพิ่มรายได้จากเงินตราต่างประเทศและการว่าจ้างแรงงาน โดยเฉพาะผลที่มีต่ออุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เป็นองค์ประกอบของอุตสาหกรรมโดยรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (Norman, 2011) ส่วนอัตราการเจริญเติบโตของปริมาณนักท่องเที่ยวทั่วโลกเป็นประมาณร้อยละ 7.5 โดยเฉลี่ยต่อปี โดยพยากรณ์ว่าในปีพ.ศ. 2557 จะมีนักท่องเที่ยวเดินทางทั่วโลกประมาณ1,100 ล้านคน (ASEAN Department Ministry of Foreign Affairs, 2017) และ UNWTO ยังพยากรณ์ไว้ว่าในปีพ.ศ. 2563 น่าจะมีนักท่องเที่ยวเดินทางทั่วโลกประมาณ 1,600 ล้านคน กล่าวเฉพาะนักท่องเที่ยวเดินทางระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียน จะมีจำนวนมากถึงประมาณ 97 ล้านคน (Ngaorangsi, 2013) แม้ว่าในบางช่วงเวลาเศรษฐกิจของโลกจะอยู่ในภาวะตกต่ำ แต่บรรดา กลุ่มประเทศที่มีการเจริญเติบโตทางการท่องเที่ยวกลับประสบกับปัญหาที่มาจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำน้อยกว่าสำหรับระเทศไทยนั้น พบว่า สาขาบริการได้สร้างรายได้สำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการท่องเที่ยว

จากรายได้รวมของภาคการท่องเที่ยวในปี 2559 กว่า 2.51ล้านล้านบาท ภาคการท่องเที่ยวได้สร้างมูลค่าเพิ่มแก่เศรษฐกิจไทยหรือมีความสำคัญคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GDP) โดยภาคธุรกิจที่ได้รับประโยชน์จากการใช้จ่ายซื้อสินค้า/บริการของนักท่องเที่ยวมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจอาหารเครื่องดื่ม การคมนาคมขนส่ง กีฬา นันทนาการ นอกจากนั้นยังปรากฏแนวโน้มของจำนวนบุคลากรที่จะเข้ามาในภาคการท่องเที่ยวจะสูงขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้านี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา,2560) ด้วยความสำคัญของการท่องเที่ยวดังกล่าวมีผลผลักดันให้มีการกำหนดเป้าหมายการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ (Economic Integration) ของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community-AEC) ซึ่งได้มีการลงนามร่วมกันของกลุ่มประเทศสมาชิก ASEAN เมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ซึ่งประเด็นดังกล่าวควรถูกผลักดันไปสู่กลุ่มของบุคลากรที่มีส่วนรับผิดชอบโดยตรงในการเปิดรับข่าวสารตามข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งเป็นแนวทางที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้นมาสำหรับการพัฒนาและนำไปสู่การเรียนการสอนหรือการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านการบริการและการท่องเที่ยวของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นบุคคลากรที่รับผิดชอบทางการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษาที่มีส่วนในการผลิตบัณฑิตสาขาการบริการและการท่องเที่ยวโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตในสาขาเหล่านี้มีความจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมและรองรับในการผลิตแรงงานที่มีทักษะทางด้านการบริการและการท่องเที่ยว ซึ่งราชอาณาจักรไทยได้รับหน้าที่ให้เป็นศูนย์กลางการพัฒนาทักษะแรงงานด้านนี้ เมื่อราชอาณาจักรไทยได้ก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในปี พ. ศ. 2558 โดยอาเซียนมี

กลไกข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ หรือ MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) เป็นคุณสมบัติขั้นต้นของแรงงานฝีมือในสาขาต่าง ๆ ที่ประเทศสมาชิกอาเซียนยอมรับร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเข้าไปทำงานในประเทศสมาชิกได้สะดวกมากขึ้น โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติพื้นฐาน แต่ยังคงต้องดำเนินการขั้นตอนการเข้าเมืองอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของประเทศนั้น ๆ สำหรับประเทศไทยได้ลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติร่วมของส่วนวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงดำเนินการเตรียมพร้อมมาเป็นลำดับ และปัจจุบันได้จัดทำมาตรฐานสมรรถนะ (competency standard) และหลักสูตรอบรมเพื่อรองรับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน กล่าวว่า บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวภายใต้กรอบ MRA อาเซียนประกอบด้วย 2 สาขาหลัก คือ สาขาที่พักและสาขาการเดินทาง โดยสาขาที่พักประกอบด้วย 23 ตำแหน่งงานในแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางประกอบด้วย 9 ตำแหน่งงานในตัวแทนท่องเที่ยวและบริษัททัวร์ ข้อตกลง MRA ดังกล่าวครอบคลุมผู้มีงานทำในภาคท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน ที่จะได้รับประโยชน์จากการยกระดับฝีมือแรงงาน ให้ได้มาตรฐาน ผ่านการรับรองและมีทางเลือกในการทำงานจากตลาดแรงงานที่ใหญ่ขึ้น และแม้ไม่เดินทางไปทำงานประเทศอาเซียน ก็ทำให้ประเทศไทยมีบุคลากรด้านท่องเที่ยวและโรงแรมคุณภาพดีที่พร้อมรับการแข่งขันเมื่อเปิดเสรีอาเซียน

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ในภาพรวม แรงงานด้านท่องเที่ยวของไทย ใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่รู้แต่ทฤษฎี ซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่งโดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติยังมีความขาดแคลน เช่น งานแม่บ้าน พนักงานซักรีด รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้นการเตรียมความพร้อมเพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยว่าจะได้ประโยชน์หรือไม่สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียนนั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษา แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียน (Asean Common Competency Standards for Tourism Professionals – ACCSTP)” เพื่อสื่อสารไปยังสถาบันที่จัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องเพื่อการเตรียมความพร้อมในระบบการศึกษาและแรงงานที่อยู่ในตลาดและสื่อสารไปยังผู้ประกอบการ ให้เกิดร่วมมือเฉพาะกิจกับสถาบันอุดมศึกษาและอาชีวศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ให้นำมาตรฐานสมรรถนะวิชาชีพเป็นบรรทัดฐานในการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตกำลังแรงงานในสาขานี้ให้มีศักยภาพสูงขึ้น รวมทั้งเร่งการพัฒนากำลังแรงงานที่เกี่ยวข้องในสาขาท่องเที่ยวให้มีความสามารถในการสื่อสารและพัฒนาให้มีทักษะแบบมืออาชีพ วิชาชีพท่องเที่ยวเป็นสาขาหนึ่งที่สถาบันการศึกษาจำนวนมากเปิดสอนเนื่องจากคนรุ่นใหม่มีความต้องการเรียน การผลิตกำลังแรงงานในด้านนี้เฉพาะระดับปริญญาตรีแต่ละปีมีมากกว่าหนึ่งหมื่นคน

ซึ่งเพียงพอแต่ยังขาดคุณภาพ จากหลักสูตรการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการแท้จริง ผู้วิจัยเป็นบุคคลากรทางการการศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญในด้านดังกล่าว เห็นว่าการที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกควรศึกษาและพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น ดังนั้นเพื่อสร้างแนวทางในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน เห็นว่าปัจจุบันหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรมของมหาวิทยาลัยไทย นำเนื้อหาของหลักสูตรแห่งอาเซียนมาบูรณาการกับหลักสูตรของสถาบันได้ดีอยู่แล้ว ซึ่งทุกประเทศให้การยอมรับว่าประเทศไทยเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวมาตลอด แต่ประเด็นคือทำอย่างไรให้แน่ใจว่าหลักสูตรที่สอนอยู่มีเนื้อหาสอดคล้องในทุกด้านของหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน ดังนั้นทางมหาวิทยาลัยไทยต้องจัดทำแผนให้ชัดเจนว่าวิชาที่สอนไปสอดคล้องกับประเด็นใดในหลักสูตรท่องเที่ยวอาเซียน โดยต้องอาศัยการร่วมมือกันจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียนของประเทศและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยในระยะยาว อันเป็นผลลัพธ์สู่การสร้างมาตรฐานทางวิชาชีพการท่องเที่ยวของไทยในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

2.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

3. ขอบเขตของโครงการวิจัย

งานวิจัยนี้จะทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพหลักสูตรด้านการจัดการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา ที่เปิดสอนสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมมาตรฐานวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน และข้อเสนอแนะทางนโยบายสู่การพัฒนาหลักสูตรและเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานตามข้อตกลงว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน หรือ ASEAN Mutual Recognition Arrangement สู่การเปิดเสรีอาเซียน พ.ศ. 2558 จากการรวบรวมและวิเคราะห์ เพื่อนำไปร่วมกันส่งเสริม และพัฒนาการเรียนการสอนให้สอดคล้องความตามมาตรฐานสมรรถนะ

ร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อส่งเสริมศักยภาพนักศึกษามีทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพและมีความก้าวหน้าในการทำงานต่อไป

3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัยนี้จะทำการศึกษาสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการโรงแรมในสถาบันการศึกษาระดับปริญญาตรีที่เปิดสอนด้านการโรงแรม จำนวน 21 หลักสูตร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2561)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านประชากรการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรม ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด (Infinite Population) คือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ทราบเพียงว่ามีจำนวนมาก

3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ด้านแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ แนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรม

3.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัยโดยเริ่มทำการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

4.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

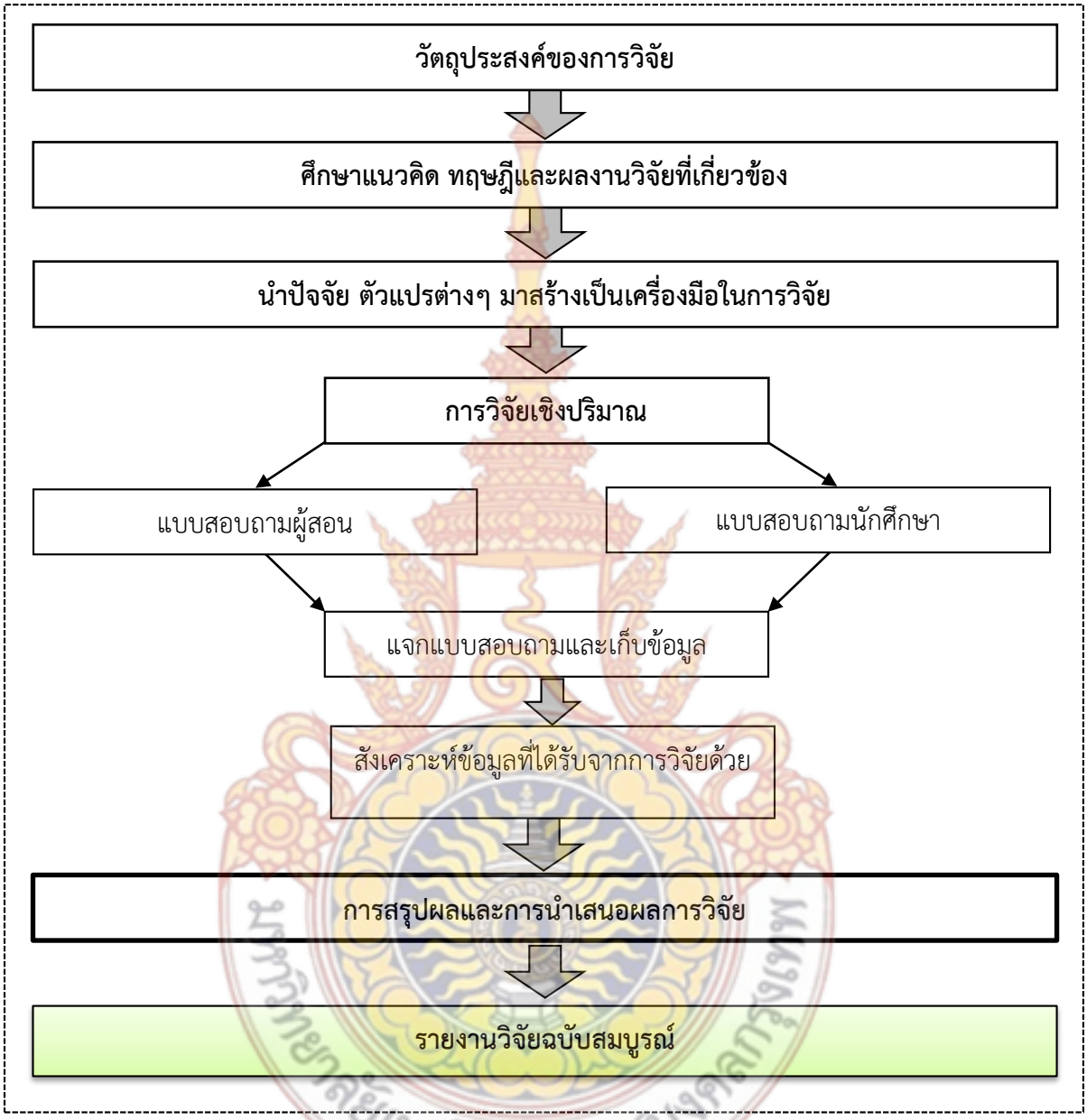
1) นำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาภูเก็ตตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ

2) องค์ความรู้จากผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ

3) เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ

4) เกิดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ

กรอบแนวทางการศึกษา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1-1 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ
3. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ
4. การจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ
5. หลักสูตรระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นสมรรถนะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียน
7. แนวคิดสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)
8. มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน

รูปแบบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพเป็นผลมาจากกระบวนการออกแบบการเรียนการสอนที่มีการจัดองค์ประกอบของการเรียนการสอนให้มีความสัมพันธ์กัน ตามหลักการแนวคิดทฤษฎี โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญในการเรียนการสอนที่จะส่งผลให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์การเรียนการสอนที่กำหนดไว้(Joyce and Weil ,1986 ; ทิศนา, 2553 : 221 ; อภิชาติ, 2551 : 19 และอินทิรา 2553 : 17) ดังนั้น การออกแบบการจัดการเรียนการสอนจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันขึ้นกับเป้าหมายของการจัดการเรียน การสอนดังที่ ทิศนาและคนอื่นๆ (2545 : 223-269) ได้แบ่งรูปแบบการเรียนการสอนไว้ 5 ประเภท ดังนี้ 1) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาความรู้ด้านพุทธิพิสัย 2) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาการด้านจิตพิสัย 3) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะพิสัย 4) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการพัฒนาทักษะกระบวนการ และ 5) รูปแบบการเรียนการสอนที่เน้นการ บูรณาการ และทิศนา (2547 : 221-222) ได้เสนอว่ารูปแบบการเรียนการสอนจำเป็นต้องมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

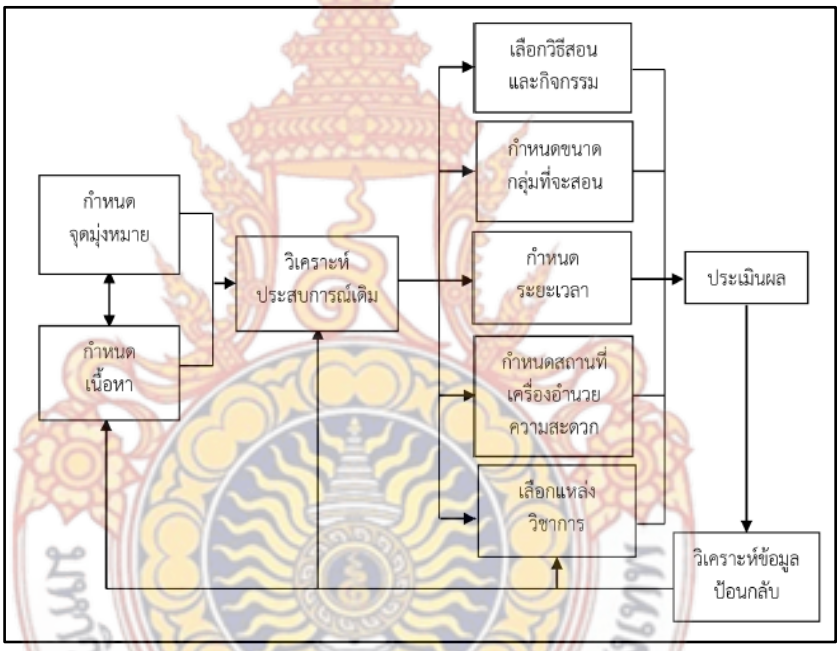
1. ปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อที่เป็นพื้นฐานหรือหลักของรูปแบบการสอนนั้นๆ

2. การบรรยายและอธิบายสภาพหรือลักษณะของการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักการที่ยึดถือ

3. การจัดระบบ มีการจัดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมายของระบบหรือกระบวนการนั้นๆ

4. การอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีสอนและเทคนิคการสอนต่างๆ อันจะช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนนั้นๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดดังนั้น องค์ประกอบของรูปแบบการเรียนการสอน ประกอบด้วยแนวคิดหรือหลักการพื้นฐานสาระความรู้ ทักษะการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับการเรียนการสอน การพัฒนาหรือออกแบบอย่างเป็นระบบและรวมถึงแนวทางการสร้างเป็นรูปแบบแล้วนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนดังรูปแบบการเรียนการสอนของนักการศึกษา ที่เกี่ยวข้องดังนี้

รูปแบบระบบการสอนของ Gerlach& Ely Model



ภาพที่ 2-1 รูปแบบระบบการสอนของ Gerlach& Ely

Gerlach and Ely (1971 : 13) เสนอรูปแบบการออกแบบการสอนประกอบด้วยองค์ประกอบ 10 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. การกำหนดจุดมุ่งหมาย เป็นการกำหนดว่าต้องการให้ผู้เรียนรู้อะไร แค่ไหน อย่างไร
2. การกำหนดเนื้อหาเป็นการกำหนดว่าผู้เรียนต้องเรียนอะไรบ้างในอันที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. การวิเคราะห์ประสบการณ์เดิมของผู้เรียนเพื่อทราบความสามารถพื้นฐานของผู้เรียน
4. เลือกวิธีสอน ทำการเลือกวิธีสอนให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย
5. กำหนดขนาดของกลุ่ม เลือกว่าจะสอนเป็นกลุ่มย่อยหรือกลุ่มใหญ่อย่างไร

6. กำหนดเวลา กำหนดว่าจะใช้เวลาในการสอนมาก น้อยเพียงใด

7. กำหนดสถานที่ เครื่องอำนวยความสะดวกว่าจะสอนที่ไหน ต้องเตรียมอะไรบ้าง

8. เลือกแหล่งวิชาการ ต้องใช้สื่ออะไร อย่างไร

9. ประเมินผล ดูว่าการสอนเป็นไปตามจุดมุ่งหมายหรือไม่

10. วิเคราะห์ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

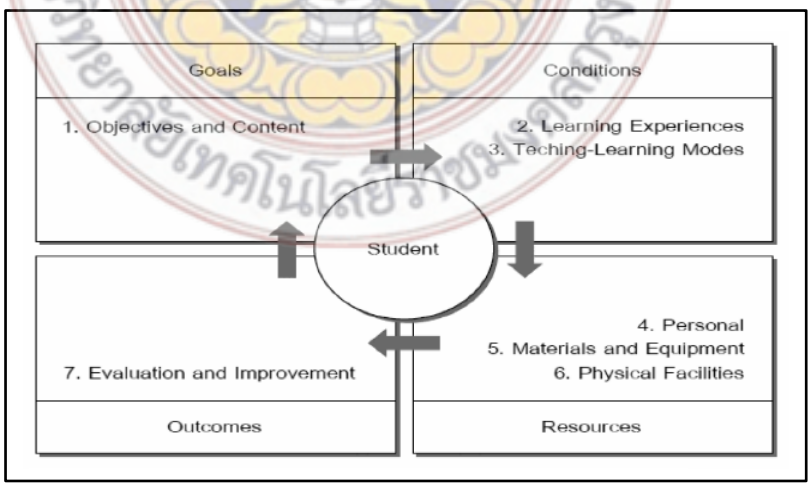
รูปแบบการเรียนการสอนของ Klausmeier and Ripple



ภาพที่ 2-2 รูปแบบการเรียนการสอนของ Klausmeier and Ripple (1971)

Klausmeier and Ripple (1971 : 11-13) ได้กำหนดองค์ประกอบของระบบการสอนไว้ 7 ส่วน คือ 1) การตั้งจุดประสงค์การเรียนการสอน 2) การเตรียมความพร้อมของนักเรียน 3) การจัดเนื้อหาวิชา วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ 4) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 5) การดำเนินการสอน 6) การวัดผลและประเมินผลการสอน และ 7) สัมฤทธิ์ผลของนักเรียน

รูปแบบการสอนของ Brown and Others

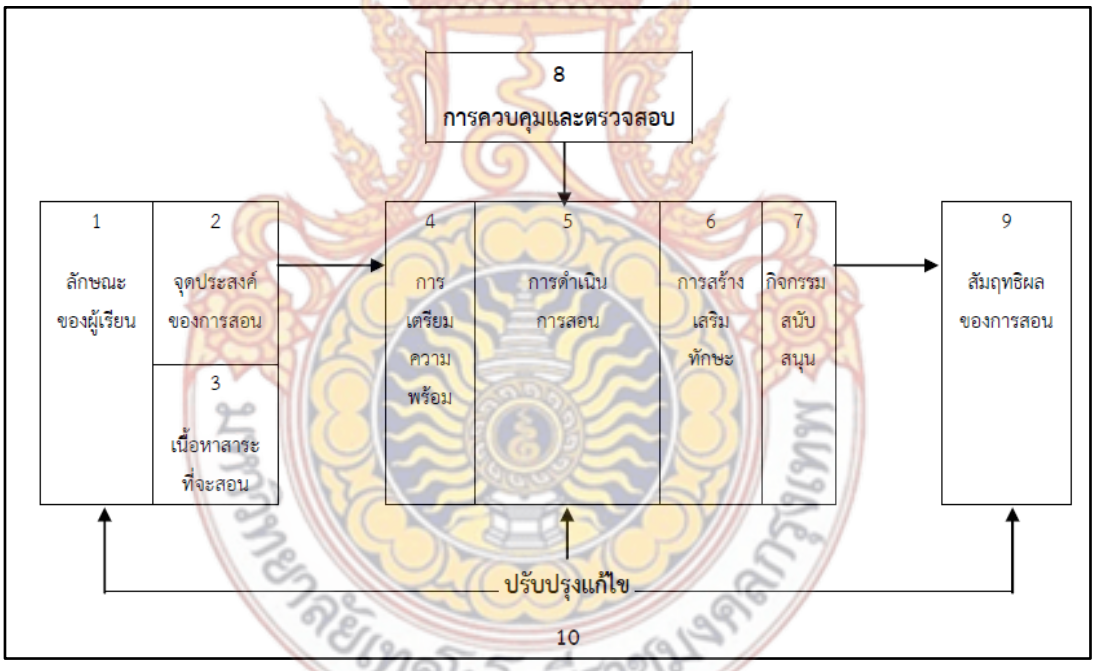


ภาพที่ 2-3 รูปแบบการสอนของ Brown and Others (1987)

ระบบการเรียนการสอนของสงัด อุทรานันท์

สงัด อุทรานันท์ (2533, หน้า 24) ได้เสนอแนะองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ในระบบการเรียนการสอนไว้ 10 ประการด้วยกัน คือ

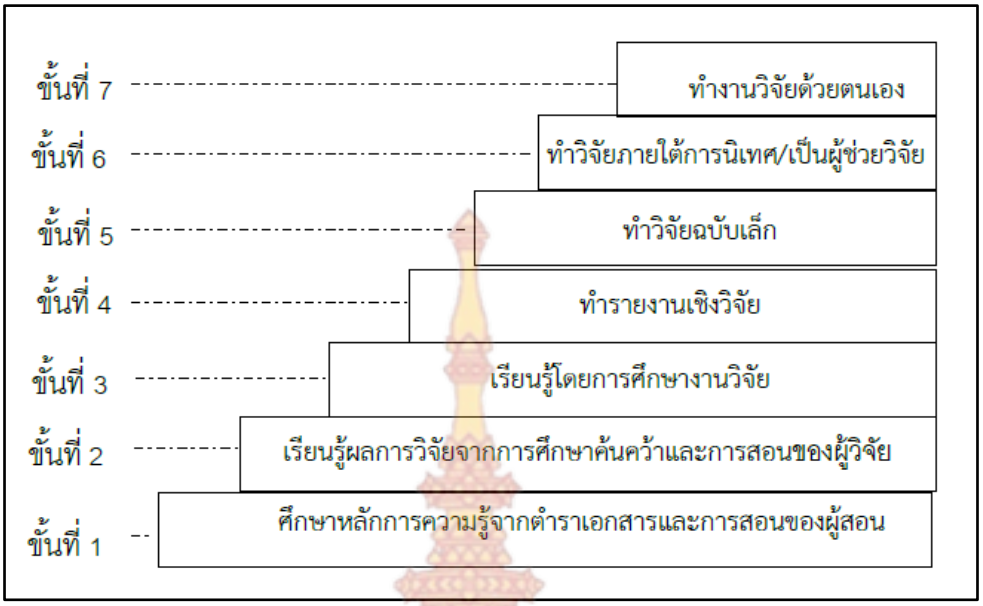
1) การรู้จักลักษณะของผู้เรียน
2) การตั้งจุดประสงค์ของการสอน
3) การจัดเนื้อหาสาระที่จะสอน
4) การเตรียมความพร้อม
5) การดำเนินการสอน
6) การสร้างเสริมทักษะ
7) การจัดกิจกรรมสนับสนุน
8) การควบคุมและตรวจสอบกระบวนการเรียนการสอน
9) สัมฤทธิผลของการสอน
10) การปรับปรุงแก้ไข



ภาพที่ 2-4 ระบบการเรียนการสอนของ สงัด อุทรานันท์

ที่มา: สงัด อุทรานันท์, 2533, หน้า 33

การสอนโดยใช้กระบวนการวิจัยมีลำดับขั้นตอน



รูปที่ 2-5 ขั้นตอนการสอนโดยใช้กระบวนการวิจัย
ที่มา:ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2547)

การสอนโดยใช้กระบวนการวิจัย มาจากแนวคิดสำคัญ คือ การเน้นให้ผู้เรียนสามารถแสวงหาความรู้และสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง โดยการสอนวิธีนี้มีพื้นฐานมาจากการเรียนการสอนแบบสืบสวน การสอนโดยใช้กระบวนการวิจัย จึงหมายถึง การจัดการเรียนการสอน เนื้อหาสาระของวิชานั้น ๆ โดยใช้กระบวนการทักษะการวิจัย มาเป็นวิธีการสอน อย่างมีลำดับขั้นตอนตามความยากง่ายของการใช้กระบวนการวิจัย

เมื่อพิจารณาขั้นตอนของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กระบวนการวิจัยตามแผนภูมิข้างต้น จะเห็นได้ว่าขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 นั้นสามารถนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีได้อย่างเหมาะสม เพราะเป็นการจัดให้ผู้เรียนได้แสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองโดยการแนะนาและช่วยเหลือของอาจารย์ผู้สอน ส่วนขั้นที่ 5 ถึงขั้นที่ 7 ควรนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา เพราะจะช่วยให้ผู้เรียนได้พิจารณาทักษะ กระบวนการวิจัยและสามารถทาวิจัยได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

รูปแบบการปฏิรูปการเรียนรู



รูปที่ 2-6 รูปแบบการปฏิรูปการเรียนรู

ที่มา:แผนภูมิแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี ตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (2542)

กลยุทธ์การปฏิรูปการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรีสรุปเป็นกลยุทธ์หลัก ๆ ในการปฏิรูปการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี ด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 6 ประเด็น คือ

กลยุทธ์ที่ 1 เกี่ยวกับผู้เรียน ควรมีการดำเนินการเพื่อให้ผู้เรียนเกิดลักษณะดังต่อไปนี้คือ การเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางหรือการที่ผู้เรียนเป็นสำคัญโดยที่อาจารย์ผู้สอนต้องคำนึงถึงคุณลักษณะจะได้รับเป็นหลักและเอื้อประโยชน์ต่อผู้เรียนให้มากที่สุดการปลูกฝังและพัฒนาทักษะทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ด้านภาษาและด้านการสื่อสาร(Communication) ให้กับผู้เรียนทั้งในด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ อินเตอร์เน็ต และด้านเครือข่าย

กลยุทธ์ที่ 2 เกี่ยวกับผู้สอนควรลดการบรรยายทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนชี้แนะ (facilitators) เน้นเข้าใจและเห็นความจำ เป็นของหลักการผู้เรียนเป็นสำคัญ, มีการกำหนดภาระงานที่เหมาะสมและชัดเจน ได้แก่ การสอนการวิจัย, การให้บริการทางวิชาการ และ การทำนุบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม, มีการประเมินผลการสอนของอาจารย์ โดยการเน้นการประเมินผลในเชิงสร้างสรรค์คือเป็นการประเมินเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการสอนของอาจารย์ให้มีประสิทธิภาพ, ส่งเสริมให้อาจารย์ได้ทำ การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการเรียนการสอนโดยการกำหนดเป็นภาระงานที่จะต้องปฏิบัติและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนตลอดจนอำนวยความสะดวกรวมทั้งจัดหามาตรการที่จะช่วยกระตุ้นจูงใจในการดำเนินการวิจัย

กลยุทธ์ที่ 3 เกี่ยวกับวิธีการเรียนการสอน มีการจัดการเรียนการสอนที่ลดการบรรยายเน้นกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียน, มีวิธีการสอนที่หลากหลายเหมาะสมกับธรรมชาติเนื้อหาวิชา และระดับของผู้เรียน โดยเฉพาะในระดับปริญญาตรีที่เน้นการเรียนแบบมุ่งให้เกิดความคิดวิเคราะห์ วิจารณญาณ และทักษะการ

แก้ปัญหา ตลอดจนทักษะในการกลั่นกรองหรือย่อย ข้อความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้, จัดกระบวนการพัฒนาทักษะในการสอนของอาจารย์ให้สามารถดำ เนินการสอนตามหลักการเรียนรู้แบบผู้เรียนเป็นสำคัญ

กลยุทธ์ที่ 4 เกี่ยวกับหลักสูตร โดยจัดหลักสูตรให้เป็นแบบบูรณาการ ได้แก่หลักสูตรที่พัฒนารายวิชาเป็นชุดวิชา (Module) มีความยืดหยุ่นและเป็นแบบกว้าง และมีความหลากหลาย เช่น การเพิ่มการจัดหลักสูตรนานาชาติ,เน้นในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรในด้านการปรับปรุงคุณภาพและมีความทันสมัย, พัฒนาหลักสูตรให้ส่งเสริมการเรียนแบบบูรณาการ การประสานชีวิตจริงและการเตรียมการทำงานประสบการณ์ตรง

กลยุทธ์ที่ 5 เกี่ยวกับผู้บริหาร ผู้บริหารควรมีการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับเรียนการสอนที่ชัดเจน มีนโยบายในการสนับสนุนทางด้านต่าง ๆ ในการจัดการศึกษา ตลอดจนการพัฒนาการเรียนการสอน มีการวางแผนในการจัดการศึกษาโดยการกำหนด ทิศทาง เป้าหมายวิชาการ อย่างชัดเจนตลอดจนมีการวางแผนประสานงานอย่างต่อเนื่องในการจัดการศึกษา

กลยุทธ์ที่ 6 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และการจัดการ ควรเน้นการผลิตบัณฑิตและการจัดการเรียนการสอนในเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ โดยมีระบบการประกันและการตรวจสอบคุณภาพ, จัดหาและบริการ สื่อวัสดุอุปกรณ์ การเรียนการสอนอย่างเพียงพอ และเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน หรือการพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นได้แก่ การร่วมมือกับภาคธุรกิจ เอกชนองค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ ในการร่วมมือกันจัดการศึกษา และการผลิตบัณฑิต

2. แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ

ความหมายของสมรรถนะ โดยสรุปจากนิยามของนักวิชาการและแหล่งข้อมูล จึงสรุปนิยามของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้ประเภทของสมรรถนะ สมรรถนะ (Competency) ในองค์กรส่วนใหญ่ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง คุณลักษณะ สมรรถนะ ความสามารถ คุณสมบัติที่พนักงานทุกระดับชั้นภายในองค์กรจะต้องมี ซึ่งจะสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และความสามารถหลักขององค์กรที่พึงมีเพื่อความสำเร็จในการแข่งขัน ด้านการศึกษา Core Competency เปรียบเสมือนวิชาบังคับที่ทุกคนจะต้องเรียน โดยด้านการประกอบอาชีพคือ คุณลักษณะ หรือสมรรถนะ หรือความสามารถ หรือคุณสมบัติภาคบังคับขององค์กรที่กำหนดให้พนักงานทุกคนจะต้องมี ที่จะช่วยให้พนักงานเป็นพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพนักงานที่ขาดสมรรถนะ Core Competency จะต้องได้รับการพัฒนาต่อไป

2. สมรรถนะในการบริหารจัดการ (Professional Competency) หมายถึง ความสามารถสมรรถนะสำหรับพนักงานระดับบริหารขึ้นไปที่ควรมี เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการงานตามตำแหน่ง และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้บริหารกลุ่มนี้จะเป็นผู้ทำหน้าที่ในการผลักดันกลยุทธ์ และการ

ปฏิบัติงานต่างๆ ให้กับพนักงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ถือเป็น Competency เฉพาะส่วนที่เป็นการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเรียกว่า Management Competency

3. สมรรถนะในงาน (Functional Competency) หมายถึง ความสามารถในตำแหน่งหน้าที่ถือเป็นคุณลักษณะสมรรถนะ คุณสมบัติ ซึ่งคนที่ทำงานในตำแหน่งต่างๆจะต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้อย่างประสบความสำเร็จองค์ประกอบของสมรรถนะ หลักตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

1. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้วยความมุ่งมั่นจากจิตใจ และร่างกาย โดยความสามารถนี้ จะรวมไปถึง การคิดเชิงระบบ (Analytical thinking) ที่จะต้องคิดถึงความเป็นเหตุเป็นผลด้วย เช่น ทักษะในการเชื่อมโลหะ ซึ่งจะต้องเชื่อมให้โลหะติดเป็นเนื้อเดียวกันเป็นเส้นตรงสวยงาม ไม่ทำลายพื้นผิวส่วนอื่น เป็นต้น

2. ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลที่อยู่ในตัวบุคคลซึ่งจำเป็นต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น ความรู้ทางบัญชีจำเป็นต้องรู้กระบวนการลงบัญชี ตลอดจนงานอื่นๆ ที่จำเป็นต่อบัญชี เป็นต้น

3. อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะที่มักจะแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสถานการณ์หนึ่งๆ เช่น การทำงานของนักบริหารบางท่าน จะชอบความรวดเร็ว คิดเร็ว ทำไวในการทำงาน แต่บางท่านจะค่อยๆ คิดช้าแต่รอบคอบ อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาตอบสนองต่อปัญหา หรือสถานการณ์ของแต่ละคน

4. แนวคิดของตน (Self-Concept) เป็นส่วนหนึ่งของค่านิยม (Value) ทัศนคติ (Attitude) และภาพลักษณะของตน (Self-Image) ซึ่งจะสามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมาได้ เช่น บางคนมีค่านิยมเป็นผู้นากลุ่มเสมอ แต่บางคนชอบที่จะโต้แย้ง ก็มักจะแสดงออกถึงพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น

5. แรงขับ (Motive) เป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในความคิดหรือความต้องการที่จะเป็นต้นเหตุของการแสดงออก เช่น บางคนชอบทำงานยากๆ เพราะรู้สึกว่าเป็นงานท้าทาย ในทางตรงกันข้าม บางคนเป็นคนเฉื่อยชา จะชอบทำงานง่ายๆ สบายๆ เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป Competency คือ ความสามารถ หรือ ศักยภาพ หรือสมรรถนะ ซึ่งเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่าทำอย่างไรที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How) มากกว่า การตอบคาถามว่าอะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What)

3. กรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ

กรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกณฑ์ในการกำหนดระดับคุณวุฒิวิชาชีพที่กำหนดโดยระดับสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพโดยกรอบคุณวุฒิวิชาชีพในแต่ละระดับจะอธิบายถึงกฎเกณฑ์ ความรู้ ทักษะ และคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน นวัตกรรม และระดับความยากง่ายของการทำงาน โดยเฉพาะนวัตกรรมในระดับต้น อาจจะยังไม่สามารถมีนวัตกรรม แต่กำหนดว่าสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์การปฏิบัติการ แต่ในระดับคุณวุฒิสูงๆ จะสามารถสร้างนวัตกรรม

ใหม่หรือวิธีการในการทำงานหรือคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ในอาชีพของตนเอง เกณฑ์และคาอธิบายในกรอบคุณวุฒิวิชาชีพ ได้อธิบายถึงสมรรถนะ ขอบเขตความรับผิดชอบ ผลผลิตที่พึงจะได้จากการปฏิบัติงาน ระดับความยากง่ายของการทำงานและนวัตกรรมที่เป็นกลาง ไม่ได้เฉพาะเจาะจงอาชีพใดอาชีพหนึ่งเพื่อยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพและการพัฒนากาลังคนของประเทศให้สามารถแข่งขันในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและระดับสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพ กรอบคุณวุฒิวิชาชีพถูกใช้เป็นเครื่องมือหลักในการประเมินและรับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพที่กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ตลอดจนเป็นกลไกในการเชื่อมโยงเทียบเคียงกับระบบคุณวุฒิการศึกษาในระดับประเทศและสากล

4.การจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ

การจัดทำแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ หมายถึง การวางแผนการสอนของหลักสูตรรายวิชา ที่เกิดจากการศึกษาและกำหนดแนวทาง และวิธีการตั้งแต่ก่อนการสอน ขณะดำเนินการสอน และหลังการสอน โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะด้านความรู้ทักษะและเจตคติ ที่สอดคล้องกับจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา ส่งผลให้ผู้เรียนที่ได้ผ่านการเรียนจบหลักสูตรรายวิชานั้นแล้วสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของจุดประสงค์รายวิชาและสมรรถนะรายวิชา

องค์ประกอบของการจัดทำแผนการสอนฐานสมรรถนะ แบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบซึ่งจัดเป็นลำดับขั้นดังนี้

1. ขั้นศึกษาและจัดเตรียมทรัพยากรพื้นฐาน การวางแผนด้วยการเริ่มต้นจากการศึกษาวิเคราะห์ตลอดจนจัดเตรียมทรัพยากร นับเป็นองค์ประกอบที่เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมาก ภารกิจที่จะต้องทำในขั้นตอนนี้มีดังนี้

- ศึกษาหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร หัวเรื่องคลอดจนขอบเขตของเนื้อหาที่กำหนดอย่างคร่าวๆ ในหลักสูตร
- สำรวจและวินิจฉัยผู้เรียน
- สำรวจทรัพยากรอื่นๆ เช่น งบประมาณสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน เช่น อุปกรณ์สาธิต อุปกรณ์ช่วยสอนเป็นต้น
- สำรวจสภาวะแวดล้อม ตลอดจนความรู้ความสามารถของผู้สอนที่จะต้องนำมาเพื่อใช้ในการพิจารณาแนวทางที่เหมาะสมที่สุดต่อไป

2. ขั้นกำหนดแนวทางและวิธีการ ภายหลังจากศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นได้แล้ว ก็จะนำข้อมูลดังกล่าวมากำหนดวิธีการสอนและสื่อการเรียนการสอน ภารกิจที่จะต้องกระทำในขั้นนี้ มีดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
- กำหนดวิธีนำเข้าสู่บทเรียนและการสร้างแรงจูงใจ
- กำหนดวิธีสอนในแต่ละขอบเขตเนื้อหาและวัตถุประสงค์
- กำหนดสื่อการเรียนการสอน พร้อมกับการจัดเตรียมสื่อที่จำเป็นไว้อย่างพร้อม

- กำหนดเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน

- กำหนดวิธีการประเมินผลผู้เรียน ตลอดจนเลือกและสร้างเครื่องมือต่างๆที่เหมาะสม เช่นใบงาน ใบทดสอบ เป็นต้น

3. ขั้นดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นการนำสิ่งที่ได้ศึกษาจัดเตรียมไว้มาใช้ในขั้นตอนนี้จะต้องพยายามใช้วิธีการที่จัดเตรียมไว้ ผู้สอนจะต้องใช้ความรู้และทักษะในการนำการเรียน ให้สำเร็จผลตามเป้าหมายและวิธีการ

4. ขั้นการประเมินผล เป็นขั้นของการตรวจสอบผลว่าปฏิบัติการที่ผ่านมาเป็นเช่นไร ผู้เรียนเข้าใจมากน้อยเพียงใด การเตรียมการในขั้นนี้จะต้องวางแผนไว้ล่วงหน้า เมื่อถึงขั้นตอนนี้ก็จะเป็นขั้นของการนำสิ่งที่เตรียมมาใช้ แล้วเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้เรียนในทันทีซึ่งก็จะป้อนข้อมูลกลับไปยังผู้เรียนเพื่อปรับความรู้ความเข้าใจให้เป็นไปตามเป้าหมาย

จากองค์ประกอบของการจัดระบบในการวางแผนการสอนดังกล่าวจะเป็นแนวทางพัฒนาเพื่อกำหนดขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะให้เป็นระบบโดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาหลักสูตร วัตถุประสงค์ทั่วไป ตลอดจนขอบเขตเนื้อหา
2. ศึกษาวินิจฉัยเกี่ยวกับตัวผู้เรียน
3. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
4. เลือกวิธีการสอนตลอดจนสื่อการเรียนการสอน
5. ดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน
6. ประเมินผลความก้าวหน้าในการเรียนของผู้เรียน
7. ศึกษาข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีสอนในครั้งต่อไป

ผู้สอนจะต้องมีการวางแผนไว้ในทุกขั้นตอนอย่างละเอียดล่วงหน้า เพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีความเข้าใจในบทเรียนได้มากที่สุด และในการดำเนินการจัดการเรียนการสอนจะสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบตามความเหมาะสมกับบริบทของผู้เรียนและสภาพแวดล้อม โดยผู้สอนจำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นก่อนการสอน ขณะดำเนินการสอน และประเมินผลความก้าวหน้าเป็นลำดับสุดท้าย แนวคิดวิธีการเขียนแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ โดยมุ่งเน้นให้เห็นถึงเทคนิคใน การกำหนดสิ่งต่างๆ ลงในแผนการจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะ

5.หลักสูตรระดับอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นสมรรถนะ

การจัดทำหลักสูตรที่มุ่งเน้นสมรรถนะการจัดทำหลักสูตรที่มุ่งเน้นสมรรถนะคือหลักสูตรที่เป็นไปเพื่อการผลิตบัณฑิตให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานโดยการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome) ที่ใช้เป็นเกณฑ์บ่งชี้คุณลักษณะการเรียนรู้และผลการเรียนรู้แสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถของปฏิบัติงานในแต่ละสาขางานหรือสาขาวิชาชีพ มาจากมาตรฐานอาชีพ (Occupational Standard) ซึ่งกำหนดโดยสภาวิชาชีพ สมาคม องค์กรวิชาชีพ หรือกลุ่ม

วิชาชีพ และมีสมรรถนะแกนกลางตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ(National Qualifications Framework : NQF) และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) ในส่วนของสมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competency)ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีตามแต่ละสาขา (มคอ.1) โดยกำหนดเป็นเนื้อหาสาระสำคัญของรายวิชา อย่างไรก็ตามการกำหนดสมรรถนะแกนกลาง (Core Competency) และสมรรถนะวิชาชีพ (Professional Competency) ยังมิได้กำหนดรายละเอียดของมาตรฐานสมรรถนะขอบเขตสมรรถนะ ร่องรอยหลักฐานความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของผู้เรียนอย่างชัดเจนในหลักสูตร ทำให้ยากต่อการนำไปปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นรูปธรรมและทำให้การประเมินผลการปฏิบัติตามสมรรถนะขาดความชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผู้ผ่านการเรียนรู้ไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเจตนารมณ์ดังนั้น หลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาจะเป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นสมรรถนะเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาประเทศตามหลักการที่ได้แสดงไว้ข้างต้น ผู้เขียนเห็นว่าการจัดทำ หลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาควรใช้แนวทางการจัดทำหลักสูตรที่มุ่งเน้นสมรรถนะโดยเป็นหลักสูตรที่กำหนดจากมาตรฐานอาชีพ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยเจ้าของอาชีพนั้น การกำหนดมาตรฐานอาชีพคือการกำหนดสมรรถนะสำหรับบทบาทของอาชีพในรูป แบบของคำบรรยาย การปฏิบัติงาน ความรู้และร่องรอยหลักฐานที่ต้องการในการยืนยันว่ามี

สมรรถนะ ครอบคลุมกิจกรรมหลักของอาชีพภายใต้สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของอาชีพ (ชนะ กสิภาร์,2548) วิธีหนึ่งในการกำหนดมาตรฐานอาชีพคือวิธีวิเคราะห์หน้าที่งาน (Functional Analysis) โดยการวิเคราะห์แผนภาพของงานลักษณะแผนภูมิต้นไม้

6.แนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียน

มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม (4 แผนก 23 ตำแหน่งงาน) ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competencies)สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และ สมรรถนะหน้าที่ (Functional Competencies) ของแต่ละตำแหน่งงานที่ต้องใช้ร่วมกันในกลุ่มอาเซียน ผู้ที่สำเร็จ การศึกษา และผู้ที่จะทำงานในสายวิชาชีพการโรงแรมในแต่ละตำแหน่งงานจะต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐาน สมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สามารถไปประกอบอาชีพได้ในกลุ่มประเทศอาเซียนทุกประเทศ ตัวอย่างเช่น แผนกแม่บ้านตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพได้แก่อาเซียนทุกประเทศ ตัวอย่างเช่น แผนกแม่บ้าน ตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพ ได้แก่ 1. ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน 2. ผู้จัดการแผนกซักรีด 3. หัวหน้างานดูแลห้องพัก. พนักงานซักรีด 5. พนักงานดูแล

ห้องพัก 6. พนักงานทำความสะอาดทั่วไป สมรรถนะหลัก Core Competencies ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 5 ข้อ คือ

1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน และลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3. การดำเนินตามสุขอนามัยในที่ทำงาน และระเบียบความปลอดภัย
4. การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะสถานที่
5. การรักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

สมรรถนะทั่วไป Generic Competencies ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 6 ข้อ คือ

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การปฏิบัติงานทั่วไป
3. การใช้เครื่องมือทางธุรกิจ และเทคโนโลยีทั่วไป
4. การส่งเสริมการบริการสินค้า และการต้อนรับ
5. การจัดการ และแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

สมรรถนะหน้าที่ Functional Competencies ตำแหน่งพนักงานดูแลห้องพัก มี 4 ข้อ คือ

1. การให้บริการดูแลทำความสะอาดห้องพักแก่ลูกค้า
2. การทำความสะอาด และเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
3. การอำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย
4. การส่งเสริม และแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยและการเปลี่ยนแปลง

สำหรับข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals-MRA) มีสาระสำคัญ คือ การกำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติการศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงานเป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดย มีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกัน ทำหน้าที่กำกับว่าผู้นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว มีสิทธิ ในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้ แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย (Walter Jamieson, 2012)

บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่สามารถเคลื่อนย้ายทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะผู้ประสานงาน (Country Coordinator) สาขาการท่องเที่ยวเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการดำเนินการตามพันธะข้อตกลงระหว่างประเทศและแผนการรวมกลุ่มเศรษฐกิจสาขา

การท่องเที่ยวในกลุ่มประเทศอาเซียนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้จัดทำข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals: ASEAN MRA-TP) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมทั้งวางแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับ 32 ตำแหน่งงานใน 2 สาขา 6 แผนก ดังนี้ (สุวรรณาตุลยวศินพงศ์, 2553)

1. สาขาที่พัก (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) มี 6 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัวงานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Director) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlet Manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร (Waiter)

2. สาขาการเดินทาง (Travel Services)

2.1 แผนกธุรกิจนำเที่ยว (Travel Agencies) มี 4 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป (General Manger) ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป (Assistant General Manager) หัวหน้าผู้แนะนำการเดินทาง (Senior General Manager) และผู้แนะนำการเดินทาง (Travel Consultant)

2.2 แผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operation) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการธุรกิจ (Product Manager) ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด (Sales and Marketing Manager) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (Credit Manager) ผู้จัดการฝ่ายตั๋ว (Ticketing Manager) และผู้จัดการฝ่ายท่องเที่ยว (Tour Manager)



ภาพที่ 2-9 ข้อตกลงอาเซียนด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
ที่มา ศูนย์บริหารจัดการความรู้เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (2558)

7.แนวคิดสมรรถนะข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN MRA)

MRA มาจากคำว่า "MRA (ASEAN Mutual Recognition Arrangement) คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพเช่น แพทย์ วิศวกร สถาปนิก นักบัญชี เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้นสามารถยื่นคำขอใบอนุญาตโดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำทั้งนี้ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้นปัจจุบันได้มีการจัดทำข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาต่างๆ ไปแล้ว ดังนี้

(1) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพวิศวกรรม

(2) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพ

(3) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพสถาปัตยกรรม และกรอบความตกลงสำหรับการยอมรับร่วมในคุณสมบัติวิชาชีพด้านการสำรวจ

(4) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพบัญชี

(5) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาบริการวิชาชีพแพทย์

(6) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพทันตแพทย์

(7) ข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว

สำหรับข้อตกลงการยอมรับร่วมในสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว นั้น (MRA on Tourism Professionals on 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 แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วยเมื่อมีการลงนามครบจากทุกประเทศในอาเซียนแล้ว 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 เป็นคณะกรรมการในระดับอาเซียนที่ทุกประเทศจะต้องร่วมจัดตั้งทั้งนี้ MRA on Tourism Professionals ของอาเซียนนั้นครอบคลุม 32 สาขาวิชาชีพ

8. มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

การยกระดับองค์กรเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ส่งผลให้ประเทศสมาชิกมีการตื่นตัวในการพัฒนาตนเองและสร้างความร่วมมือระหว่างกันในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ โดยเฉพาะอุตสาหกรรมทางด้านการท่องเที่ยวที่เป็นแหล่งรายได้หลักของภูมิภาคนี้ที่ประเทศสมาชิกดูเหมือนจะให้ความสำคัญเป็นพิเศษ โดยมีการได้ทำข้อตกลงร่วมกันในการยอมรับคุณสมบัติบุคลากร วิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA: ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) มีวัตถุประสงค์เพื่อ

(1) ส่งเสริมการเคลื่อนย้ายแรงงานด้านบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในอาเซียน

(2) แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practices) ด้านการสอนและฝึกอบรมบุคลากร วิชาชีพบริการการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐาน โดยใช้สมรรถนะเป็นหลัก (competency-based)

(3) เปิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือและเพิ่มขีดความสามารถในหมู่สมาชิกอาเซียน

และเพื่อให้ข้อตกลงนี้บรรลุเป้าหมายอาเซียนได้จัดทำ "มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน" (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ขึ้น โดย ACCSTP จะระบุถึงสมรรถนะพื้นฐานขั้นต่ำของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวในสายงานสาขาต่าง ๆ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับรองมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียน แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศ

ทั้งนี้ การที่สาขาอาชีพบริการและท่องเที่ยว เป็น 1 ใน 8 สาขาอาชีพที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีจึงสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการ พัฒนาแรงงานของภาคอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งแรงงานวิชาชีพ แรงงานมีทักษะและแรงงานไม่มีทักษะ โดยการเร่งรัดและขยายผลการใช้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพให้เกิดผลในทางปฏิบัติโดยคำนึงถึงความเป็นเอกภาพกับระบบมาตรฐานฝีมือแรงงานและมาตรฐานวิชาชีพใน 8 กลุ่ม ที่มีข้อตกลงการเปิดเสรีในอาเซียนควบคู่ไปกับการวางแผนด้านการผลิต

หลักสูตรฝึกอบรมจะใช้เกณฑ์มาตรฐาน ACCSTP มีด้วยกันสามมาตรฐานสมรรถนะ ดังนี้

1) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม เป็นสมรรถนะที่บุคลากรในวิชาชีพการโรงแรมทุกคนจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานอยู่ในแผนกหรือตำแหน่งงานใด ถือเป็นคุณลักษณะร่วมพื้นฐานที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรของโรงแรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านของทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จา เป็นต่อ ภารกิจงาน รวมถึงสอดคล้องกับเป้าหมายตามนโยบายของโรงแรม ประกอบด้วยสมรรถนะทั้งหมด 5 ข้อ

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)

2. สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ซึ่งเป็น

คุณสมบัติสำหรับบุคลากรแต่ละแผนกบุคลากรทุกคนในแผนกจำเป็นต้องมีคุณลักษณะตามสมรรถนะนี้โดยจะมีความแตกต่างจากสมรรถนะทั่วไปของแผนกอื่น

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 รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคา ร้องเรียนของลูกค้า

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 รับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย

2.4.6 รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคา ร้องเรียนของลูกค้า

2.4.7 ดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสา หรับรายการบริการ

2.4.8 ดำเนินการประสานงานระหว่างห้องครัวและพื้นที่บริการ

2.4.9 จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ

2.4.10 มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม

3) สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม อันเป็นสมรรถนะหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นทักษะ ความรู้ พฤติกรรม หรือทัศนคติเฉพาะตำแหน่งซึ่งภาระหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งจะประกอบด้วยคุณลักษณะที่ต่างกันไป รายละเอียดแสดงสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (รายแผนก)

3.1 แผนกส่วนหน้า (Front Office)

3.1.1 ผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Manager) มีทั้งหมด 20 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทา งาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
  - บริหารจัดการการบริการแขกที่มาพักอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
  - เตรียมและตรวจสอบงบประมาณการประกอบการ (Prepare and monitor operational budgets)

- จัดการดำเนินการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (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)
- ควบคุมและบริหารความสัมพันธ์บนความหลากหลายในสถานที่ ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- จัดการให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ (Manage theeffective 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 standardsand 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)
- ให้การต้อนรับและดา เนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก (Receive and process reservations)
- ใช้ระบบจองผ่านคอมพิวเตอร์ (Operate a computerized reservation system)

- ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสาหรับรายการบริการต่างๆ (Process a financial transaction for services rendered)
- รักษาการจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- ดาเนินธุรกรรมสาหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ (Process transactions for purchase of goods or services)
- รักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (Maintain guests' financial records)
- จัดเตรียมเอกสารทางการเงินประจา วัน (Prepare routine financial statements)
- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทา งาน (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)
- จัดตารางการทา งานและมอบหมายงานให้พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจา (Monitor routine workplace operations)
- ฝึกสอนพนักงานอื่นให้เกิดทักษะในการทา งาน (Coach others in job skills)
- จัดมาตรการรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้าบุคคลสำคัญ (Provide for the safety of VIPs)
- ดูแลจัดการผู้มึนเมา (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)
- รับและดา เนินการตามขั้นตอนการจองห้องพัก (Receive and process reservations)
- ดำเนินธุรกรรมทางการเงินสาหรับรายการบริการต่างๆ (Process a financial transaction for services rendered)
- รักษาและจัดเก็บเอกสารและระบบการสืบค้นข้อมูล(Maintain a paperbased filing and retrieval system)
- ดำเนินธุรกรรมสาหรับการซื้อสินค้าหรือบริการ(Process transactions for purchase of goods or services)

- จัดเก็บรักษาข้อมูลทางการเงินของลูกค้า (Maintain guests' financial records)
- จัดเตรียมหลักฐานทางการเงินประจา วัน (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 inhouse 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 อาคารและโครงสร้างพื้นฐาน (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 ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager) มีทั้งหมด 22 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทา งาน (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)
- บริหารจัดการดา เนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมาย (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)
- ดูแลตรวจสอบการดาเนินงานประจาในที่ทำงาน (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)
- ดำเนินการการฝึกอบรมกลุ่มย่อย (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 หัวหน้างานดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) มีทั้งหมด 12 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทา งาน (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)
- ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายของพนักงานในที่
- ทำงาน (Monitor and manage workplace relations and diversity)
- ดูแลตรวจสอบการปฏิบัติงานประจาวัน (Monitor routine workplace operations)
- จัดตารางทำ งานและมอบหมายให้พนักงาน (Roster staff)
- ดูแลตรวจสอบมาตรฐานการทำงานของพนักงาน(Monitor staff performance standards)
- ดำเนินการประเมินการทำงานของพนักงาน (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)
- ทำความสะอาดพื้นที่ทา งานและรักษาอุปกรณ์ (Clean and maintain industrial work area and equipment)
- ซักรีดเสื้อผ้าลินินและเสื้อผ้าของลูกค้า (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)
- ทำความสะอาดและเตรียมห้องพักสาหรับลูกค้า (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)
- ทำความสะอาดพื้นทั่วไปเครื่องอา นวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่างๆ (Clean public areas, facilities and equipment)
- อำนวยความสะดวกกรณีสิ่งของสูญหาย (Provide a lost and found facility)
- ทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์และพื้นที่ในการทา งาน (Clean and maintain industrial work area and equipment)

3.3 แผนกอาหาร (Food Production)

3.3.1 พ่อครัว (Executive Chef) มีทั้งหมด 29 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาความปลอดภัยและมั่นคงในที่ทา งาน (Establish and maintain a safe and secure workplace)
- ดูแลให้มีการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Manage quality customer/guest services)
- เตรียมการและดูแลตรวจสอบงบประมาณการดาเนินงาน (Prepare and monitor operational budgets)
- จัดการด้านการเงินภายในวงงบประมาณ (Manage financial performance within a budget)

- จัดการด้านการซื้อสินค้าคงคลังและตรวจรายการสินค้า (Manage stock purchases and inventories)
- จัดดาเนินธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย (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) จัดตารางการ ทำงานและมอบหมายแก่พนักงาน (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)
- สามารถใช้หลักและระเบียบการปฏิบัติการบริการและควบคุมกิจการ อาหาร (Apply catering control principles and procedures)
- พัฒนายุทธศาสตร์ด้านการตลาดและประสานงานกิจกรรมส่งเสริมการขาย (Develop a marketing strategy and coordinate sales activities)
- จัดทำอาหารเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการด้านโภชนาการและ วัฒนธรรม (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)
- ดูแลตรวจตารายรับและรายจ่าย (Monitor catering revenue and costs)
- ดูแลตรวจตราและรักษาระบบคอมพิวเตอร์สาหรับธุรกิจ (Monitor and maintain a business computer system)

- จัดดำเนินการด้านการบริการอาหาร (Organise food service operations)
- เลือกระบบการบริการอาหาร (Select catering systems)
- วางแผนและจัดการกิจการอาหารตามเมนู (Plan and manage menubased 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

- จัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (Establish and maintain a safe working environment)
- จัดให้มีและรักษาการควบคุมคุณภาพในการผลิตอาหาร (Establish and maintain quality control in food production)
- ดูแลควบคุมและสั่งวัตถุดิบและสิ่งจำเป็นในการประกอบอาหาร (Monitor, control and order new stock)
- ดูแลการปฏิบัติงานประจา ในที่ทา งาน (Monitor routine workplace operations)
- รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย (Maintain strategies for safe storage of prepared foods)
- วางแผนเตรียมการและจัดแสดงการบริการอาหารบุฟเฟ่ต์(Plan, prepare and display a buffet service)
- จัดเตรียมซุป (Prepare soups)
- จัดเตรียมอาหารเรียกน้า ย่อยและสลัด (Prepare appetizers and salads)
- จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด (Prepare portion-controlled meat cuts)
- จัดเตรียมและทำ อาหารประเภทไก่และเนื้อ (Prepare and cook poultry and game meats)
- จัดเตรียมผักไข่ และอาหารประเภทแป้ ง (Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes)
- จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ (Prepare a variety of sandwiches)
- จัดเตรียมและทา อาหารทะเล (Prepare and cook seafood)
- จัดเตรียมขนมหวานประเภทช็อคโกแลตและขนมอื่นๆ (Prepare chocolate-based dishes and confectionery)

- จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (Prepare hot and cold dessert dishes)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทา งาน (Coach others in job skills)

3.3.3 หัวหน้าผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) มีทั้งหมด 10 สมรรถนะ

- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทา งาน (Monitor routine workplace operations)
- จำแผนกและเตรียมเนื้อสัตว์ต่างๆ (Identify and prepare various meats
- รักษาวิธีการเก็บรักษาอาหารปรุงแล้วอย่างปลอดภัย (Maintain strategies for safe storage of prepared foods)
- จัดเตรียมซุป (Prepare soups)
- จัดเตรียมผักไข่ และอาหารประเภทแป้ง (Prepare vegetables, eggs, and farinaceous dishes)
- จัดเตรียมแซนด์วิชประเภทต่างๆ (Prepare a variety of sandwiches)
- จัดเตรียมเนื้อแล่เป็นชิ้นในขนาดที่กำหนด (Prepare portion-controlled meat cuts)
- จัดเตรียมและทา อาหารประเภทไก่และเนื้อ (Prepare and cook poultry and game meats)
- จัดเตรียมและทำ อาหารทะเล (Prepare and cook seafood)
- จัดเตรียมของหวานทั้งร้อนและเย็น (Prepare hot and cold dessert dishes)

3.3.4 พ่อครัวขนมหวาน (Chef de Partie) มีทั้งหมด 21 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (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)
- ดูแลควบคุมและสั่งซื้อวัตถุดิบและสิ่งจา เป็นในการประกอบอาหาร (Monitor, control and order new stock)
- รับเก็บสินค้าและวัตถุดิบสาหรับประกอบอาหารในที่ที่ปลอดภัย (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)
- สอนทักษะการทา งานแก่เจ้าหน้าที่ (Coach others in job skills)
- เตรียมการและจัดวาง petits fours (Prepare and display petits fours)
- เตรียมการและจัดวางน้ำ ตาลปั้นสาหรับตกแต่ง (Prepare and display sugar work)
- เตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์(Prepare and model marzipan)
- เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อคโกแลต(Prepare and present chocolate goods)
- เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (Prepare and present desserts)
- เตรียมการและจัดวางขนมหวานขนมเค้กหน้าครีม(torten) และเค้ก (Prepare and present gateaux, torten and cakes)
- จัดเตรียมทำ เค้กและขนมปัง (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)
- เตรียมการและจัดวางน้ำ ตาลปั้นสาหรับตกแต่ง (Prepare and display sugar work)
- เตรียมการและจัดวางขนมเค้กอัลมอนด์(Prepare and model marzipan)
- เตรียมการและจัดวางผลิตภัณฑ์ช็อคโกแลต(Prepare and present chocolate goods)
- เตรียมการและจัดวางอาหารหวาน (Prepare and present desserts)
- เตรียมการและจัดวางขนมหวานขนมเค้กหน้าครีม(torten) และเค้ก (Prepare and present gateaux, torten and cakes)
- เตรียมการทาเค้กและขนมปัง (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

- จัดการด้านทรัพย์สินที่เกี่ยวกับวัตถุ 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)
- มีบทบาทนาและบริหารบุคคล (Lead and manage people)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- เตรียมและดา เนินการฝึกอบรม (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)
- ทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อม การบริหารทั่ว ไป (Work cooperatively in a general administration environment)

- เตรียมการ จัดทำและเสนอรายงานต่างๆ (Design, prepare and present various types of reports)
- จัดทาและเก็บรักษาเอกสารและระบบสืบค้นเอกสาร (Maintain a paper-based filing and retrieval system)
- รวบรวมและนาเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ (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

- จัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (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)
- จัดการเอกสารทางการเงินประจาวัน (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)
- จัดดำเนินการมุมกาแฟ (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)
- มีบทบาทนาและบริหารบุคคล (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)
- วางแผนและจัดการการอบรมตามลาดับ (Plan and implement a series of training events)
- ดูแล ตรวจตราและประเมินผลของการอบรม (Monitor and evaluate the effectiveness of training outcomes)
- สรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruit and select staff)
- จัดทำตารางและมอบหมายการทา งานแก่พนักงาน (Roster staff)
- สนทนาเป็นภาษาอังกฤษเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ซับซ้อนได้ (Use oral English to convey a complex exchange of ideas)
- อ่านและเขียนภาษาอังฤษได้ในระดับสูง (Read and write English at an advanced level)
- ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น (Perform basic First Aid procedures)

3.4.3 หัวหน้าพนักงานบริกร(Head Waiter) มีทั้งหมด 11 สมรรถนะ

- จัดให้มีและรักษาสภาวการณ์ที่ปลอดภัยในที่ทำงาน (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)
- ฝึกสอนพนักงานให้เกิดทักษะการทา งาน (Coach others in job skills)

- ดูแลมาตรฐานการทำงานของพนักงาน (Monitor staff performance standards)
- ดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานในที่ทา งาน (Monitor routine workplace operations)
- จัดทำตารางและมอบหมายการทา งานแก่พนักงาน (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)
- สามารถใช้เครื่องใช้และเครื่องอา นวยความสะดวกในบาร์ (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 พนักงานบริกร(Waite) ประกอบด้วยสมรรถนะ 6 ข้อ

- รับรายการอาหารตามสั่งและให้บริการที่โต๊ะอาหาร (Take food orders and provide courteous table service)
- ให้คำแนะนาแก่ลูกค้าในเรื่องการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม (Provide advice to patrons on food and beverage services)
- ดาเนินธุรกรรมด้านการเงินสาหรับการสั่งซื้อสินค้าและบริการ (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)

มาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เพื่อตอบสนองนโยบายของกลุ่มประเทศอาเซียน และอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรีในอาเซียน โดยให้ดำเนินการ

ร่วมกันระหว่าง 1) สถาบันการศึกษา ทำหน้าที่ดูแลโครงสร้างการประเมินมาตรฐานสมรรถนะ 2) หน่วยงานด้านวิชาชีพ เช่น มูลนิธิมาตรฐานโรงแรมไทย ทำหน้าที่ ดูแลความถูกต้อง ความตรงเชิงเนื้อหาของหลักสูตรมาตรฐานสมรรถนะอาชีพ และ 3)กรมการท่องเที่ยว มีหน้าที่ดูแลการรับรองออกใบประกาศนียบัตร เพื่อประโยชน์ต่ออนาคตทางการศึกษาผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องดังกล่าว อีกทั้งเพื่อต่อยอดระบบการเทียบโอนผลการสอบมาตรฐานสมรรถนะที่ใช้ชื่อสมรรถนะเดียวกันหรือคล้ายกัน ระหว่างมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมตามความต้องการของอุตสาหกรรมโรงแรมไทย และมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) รวมทั้งสื่อสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอขอปรับมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ให้มีความสอดคล้องกับอุตสาหกรรมโรงแรมไทย เนื่องจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมไทยได้วางมาตรฐานสมรรถนะอาชีพของบุคลากรในสายงานไว้สูงกว่ามาตรฐานของมาตรฐานสมรรถนะอาชีพตามข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ต่อไป

9.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชญาดา เฉลียวพรหม และคณะ.(2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของสถานประกอบการด้านที่พักแรม ที่มีต่อสมรรถนะขั้นพื้นฐานของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม ตามแนวทาง การกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของประชาคมอาเซียนพบว่านักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมตามแนวทางการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของประชาคมอาเซียนแผนกแม่บ้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับสูง คือสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิกที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานด้านบริการ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้มีจรรยาบรรณวิชาชีพในงานโรงแรมรวมทั้งดำเนินงานตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้วยความปลอดภัย มีจิตสำนึกรักษ์ต่อสิ่งแวดล้อมมีจิตบริการมีความรู้พื้นฐานด้านอุตาสาหกรรมการบริการสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรวิชา

ปัณณทัต กัลยา และคณะ. (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านพุทธิพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน

วิรตี สุขสำราญ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรม 3 ดาว กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ผลพบว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่

สำคัญ ได้แก่ 1) สมรรถนะการติดต่อสื่อสาร (Communication) เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะการฟังที่ดีมีการใช้น้ำเสียงในการสื่อสารและ Body Language 2) สมรรถนะความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations) เช่น มีอัธยาศัยที่ดีเอาใจใส่ลูกค้าตอบสนองความต้องการของลูกค้า แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 3) สมรรถนะความรู้ด้านเทคนิคและการดำเนินงาน (Technical and Operational Knowledge) เช่น ความรู้ในการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in/Check-out) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า บริการ และสถานที่ภายในโรงแรมความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความรู้ด้านบัญชีและทักษะคอมพิวเตอร์และ 4) สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership) เช่น กล้าคิดกล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตรงต่อเวลาและมีความคิดสร้างสรรค์

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และคณะ (2560) จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงสภาวการณ์ปัจจุบันของทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของทั้ง 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกการผลิตอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสมรรถนะพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี มีความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนอยู่แล้ว ถึงแม้ว่าการรับรู้สมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จะอยู่ใน “ระดับมาก” แต่ผู้บริหารธุรกิจจำเป็นที่จะต้องทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior Performance) และอธิบายถึงสมรรถนะในอาชีพ(Occupational Competency) หรือศักยภาพ (Ability)ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่างๆ ให้พนักงานเข้าใจเพื่อกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานอย่างต่อเนื่อง

จรรจิรา ดาราชาติ (2560) ได้ศึกษาพบว่าทักษะเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ง่ายและรวดเร็วที่สุดซึ่งหากนักศึกษาได้มีการเรียนรู้และมีการพัฒนาทักษะของตนเองมาจากสถานศึกษาแล้วนั้นในการเข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะทำให้นักศึกษานั้นสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาได้อย่างมากเช่นกัน

ราตรีญา ขาวกลิบ (2561) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 1 มากที่สุด โดยเฉพาะมาตรฐานอาชีพในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงานทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้ ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์และการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

ณัฐฤดี สินทิพย์สมบูรณ์ และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานฝีมือแรงงานของบุคลากรวิชาชีพโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมการด้านมาตรฐานสมรรถนะแรงงาน (Competency standard)นักศึกษาหรือบัณฑิตที่เลือกวิชาชีพการโรงแรม ควรมีการเตรียมความพร้อมตั้งแต่ยังศึกษาเล่าเรียนอยู่ ก่อนที่จะเข้ามาสู่การทำงานในอาชีพโรงแรม การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ทำ

ให้สามารถเตรียมตัวได้เป็นอย่างดีเพื่อโอกาสในการได้รับการคัดเลือกไปทำงานในประเทศที่มีค่าตอบแทนสูง หรือทำงานในประเทศก็มีโอกาสได้รับตำแหน่งงานที่สูงได้

สฤษฏ์เทพ สุขแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม พบว่าาสมรรถนะที่ถูกกำหนดเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการโรงแรมมีองค์ประกอบของคุณลักษณะเหล่านี้ คือ ความรู้ทักษะ บุคลิกภาพ และลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่มีความจำเป็นสำหรับนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้า

กรศิรักษ์ ชูเสียงแจ้วฉ (2562) ศึกษาพบว่า ด้านสมรรถนะหลัก ควรเพิ่มเติมในด้านของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) และ สมรรถนะส่วนบุคคลเพิ่มเติมในด้านของทัศนคติของพนักงาน และสมรรถนะหน้าที่มีความพร้อมที่ดีอยู่แล้ว ส่วนคุณภาพการบริการ ลูกค้าพึงพอใจในการบริการตามสมรรถนะที่ได้ แม้ไม่ครบถ้วนทุกประการก็ตามโดยเน้นการสื่อสารมากกว่าสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการของพนักงานควรจะมีแนวทางที่ชัดเจน เพราะการทำงานมีความแตกต่างกัน

ศตนันทน์ ชุ่มหา และ พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์ (2561) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรมวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงรายร่วมกับสถานประกอบการ พบว่าสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคลที่ทางสาขาวิชาการโรงแรมได้จัดการเรียนการสอนมีความถูกต้องแล้ว และควรมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้ ด้านความรู้และทักษะ ได้แก่ วิธีการใช้น้ำยาต่าง ๆ การจัดเตรียม Amenity ในห้องพัก การใช้คู่มือในการทำงานของแม่บ้าน การบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารในงานแม่บ้าน การทักทายลูกค้าทั้งไทย-อังกฤษการตรวจดูทรัพย์สินภายในห้องพักการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์การทักทายลูกค้า การใช้เคมีภัณฑ์ในงานแม่บ้าน(ห้องพัก สาธารณะและงานซักรีด) ชนิดของผ้า และการดูแลรักษา การรับ-ส่งผ้าของงานซักรีด ภาษาและการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน การวางตัวและการเข้าหาลูกค้า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล นักเรียนควรมีทัศนคติที่ดีต่องาน บุคลิกภาพ มีใจรักในอาชีพ มีความมอดทน มีทัศนคติที่ดีต่องาน กระตือรือร้น ความอดทน ความรับผิดชอบในงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าคุณสมบัติของพนักงานที่จะทำงานแม่บ้าน มีใจรักในอาชีพ บุคลิกภาพ สมรรถนะด้านที่อาจารย์ผู้สอนมีการจัดหน่วยการเรียนรู้และบูรณาการกับการเรียนการสอน และสมรรถนะที่นักเรียนเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด โดยครูผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมหรือโครงการที่รองรับการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้จัดให้มี โครงการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน ความตรงต่อเวลาและมีวินัย โครงการพัฒนาทักษะอาชีพได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และโครงการพัฒนาความรู้ด้านการมีจรรยาบรรณในโรงแรมต่อไป ทั้งนี้การจัดการเรียนที่สอดคล้องกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

ชัญญา ตันสกุล และ กัญญามน กาญจนาทวีกูล (2562) ได้ศึกษาพบว่าบุคลากรยังขาดความรู้ทักษะ และทัศคติที่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่งาน และยังขาดการรับรู้เรื่องกรอบสมรรถนะอาเซียน หน่วยงานภาครัฐต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์และออกมาตรการการบังคับการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนมาใช้ สถาบันการศึกษานำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในหลักสูตรการผลิตบัณฑิต และสถานประกอบการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในใบกำหนดหน้าที่งาน เพื่อการนำสมรรถนะอาเซียนซึ่งเป็นสมรรถนะขั้นพื้นฐานมาใช้ให้เกิดประโยชน์โดยใช้วิธีพัฒนาด้วยการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาที่แตกต่างกัน ตามบริบทของตำแหน่งหน้าที่งานที่แตกต่างกัน และเพื่อการพัฒนาต่อยอดด้วยความได้เปรียบด้านการบริการของเอกลักษณ์ความเป็นไทยในการปฏิบัติงานด้านบริการของสถานประกอบการให้มีประสิทธิภาพประสบผลสำเร็จตามกรอบสมรรถนะอาเซียนและมาตรฐานระดับสากล

Dubois and Rothwell (2004) ได้ศึกษาด้าน14 สมรรถนะ ได้แก่ 1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่ง คำแนะนำของผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. สมรรถนะการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 3. สมรรถนะในการบริการต้อนรับ 4. ความซื่อสัตย์สุจริต ไว้ใจได้ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญเนื่องจากงานต้อนรับส่วนหน้าจะมีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้องพนักงานจะต้องเก็บเงินค่าห้องพัก ค่าอัพเกรด ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เป็นรายได้ของโรงแรม รวมไปถึงการรักษาผลประโยชน์ของโรงแรม 5. ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและ 6. สมรรถนะในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดย 6 สมรรถนะนี้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะที่ได้จากงานวิจัยของ Chiangkha and Charoensuk (2002) และ Wiriyavej (2010) ซึ่งทำการศึกษาคุณสมบัติและคุณลักษณะของนักศึกษาที่แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องการรับเข้าฝึกงาน 7. สมรรถนะการปฏิบัติงานธุรการ โดยเฉพาะการพิมพ์เอกสาร 8. สมรรถนะการแก้ปัญหาซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญเนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า เมื่อลูกค้าใช้อารมณ์ จะต้องควบคุมสถานการณ์ได้และแก้ไขปัญหาได้ทันที ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดและกลับมาพักที่โรงแรมอีก

บทที่ 3
วิธีการดำเนินงานวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัย ข้างต้น สามารถสังเคราะห์เป็นแนวทางการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ได้ดังนี้

1. ประชากร

ขอบเขตด้านประชากร งานวิจัยนี้จะทำการศึกษาดังนี้

- ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก (Population and Key Informants) ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ครอบคลุมผู้บริหาร คณาจารย์และคณะกรรมการผู้รับผิดชอบหลักสูตรอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษาในสาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบจำนวน 400 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านประชากรการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนนักศึกษาในสาขาวิชาการโรงแรม ในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 400 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรที่มีจำนวนไม่จำกัด (Infinite Population) คือประชากรที่ไม่สามารถนับจำนวนได้ครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร ทราบเพียงว่ามีจำนวนมาก ใช้สูตรดังนี้ ดังนี้ (Roscoe, 1969, pp.156-157)

$$N = (Zc\ \sigma / e_m)^2$$

N = จำนวนตัวอย่างประชากร

Z_c = คะแนน Z ตามระดับความมีนัยสำคัญที่ผู้วิจัยกำหนดให้ (α)

Z = 1.96 ที่ระดับความมั่นใจ 95% (α = .05)

Z = 2.58 ที่ระดับความมั่นใจ 99% (α = .01)

e_m = ค่าความคาดเคลื่อนมากที่สุดที่ยอมรับได้

σ = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

แทนค่าสูตร $N = (Zc\ \sigma / em)^2$

$= (1.96 \times 10)^2$

$= 19.6^2$

$= 384.16$

$= 384$

เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน เป็นจำนวนขั้นต่ำของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดเพิ่มเป็น 400 คน

3. เครื่องมือการสร้างเครื่องมือ และการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัย ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือดังนี้

3.1. สร้างเครื่องมือ โดยการศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม แล้วกำหนดประเด็นและขอบเขตคำถามด้วยการจัดเก็บหมวดหมู่ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี แล้วนำเสนอที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาเบื้องต้น

3.2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการวัดผล 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดทำหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรม 2 ท่าน และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 1 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้เพื่อให้แบบวัดมีความสมบูรณ์และสามารถวัดในสิ่งที่วัดได้ การวิเคราะห์ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เพื่อพิจารณาถึงคุณภาพของข้อคำถาม เกณฑ์ในการคัดเลือกข้อคำถามที่ดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ผลซึ่งดัชนีความสอดคล้องในงานวิจัยนี้มีโดยผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบในความสอดคล้องระหว่างข้อคาถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งในงานวิจัยนี้มีผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 5 ท่าน ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า อยู่ระหว่าง 0.8 ถึง1.0 ซึ่งผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ที่มากกว่า 0.5 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์,2544,น240-247)

3.3. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 50 ชุด เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของครอนบาค (Cronbach’s alpha Coefficient (Cronbach, 1990 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) หากแบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าไม่ต่ำกว่า 0.70 แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถเชื่อถือได้ ซึ่งผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าเพื่อความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3.4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความเที่ยงและปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ 5 ระดับของลิคเคิร์ท ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาและระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ตำแหน่งงานที่สนใจในธุรกิจโรงแรม เป็นข้อความแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

<u>ส่วนที่ 2</u> ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ซึ่งแบ่งเป็นการศึกษา 2 กลุ่มสมรรถนะ คือ กลุ่มสมรรถนะหลัก (Core Competencies) กลุ่มสมรรถนะทั่วไป (Generic competencies) (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2554) ดังนี้

<u>ส่วนที่ 3</u> ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

การประเมินหลักสูตรการประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย เพื่อให้ทราบถึงสภาพโดยรวมและข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของหลักสูตร เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

แบบสอบถามเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ตามรูปแบบของ Likert’s scale โดยเป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยมีการให้ระดับความสำคัญดังนี้

ระดับที่ 5 หมายถึง ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด
ระดับที่ 4 หมายถึง ให้ความสำคัญในระดับมาก
ระดับที่ 3 หมายถึง ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
ระดับที่ 2 หมายถึง ให้ความสำคัญในระดับน้อย
ระดับที่ 1 หมายถึง ให้ความสำคัญในระดับน้อยมากหรือไม่มีเลย

<u>เกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ย</u>

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายจากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับใช้ในการแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (วิชิต อู่อ้น, 2550: 270)

$$\text{สูตรอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้นจะได้ค่าดังนี้

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากผลลัพธ์การคำนวณดังกล่าว สามารถกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็นในความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย โดยแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยดังนี้

ตารางที่ 3.1 เกณฑ์การแปลความหมายระดับความคิดเห็น

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1. ข้อมูลด้านทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้ได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสาร บทความ ตำรา และได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ที่เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ซึ่งผู้ตอบจะเลือกตอบคำถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยคำตอมที่ผู้วิจัยกำหนดไว้จะมา จากการทดลองใช้คำถามในลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิด การศึกษากรอบแนวคิด สมมติฐานการวิจัย และนิยามปฏิบัติการ

1.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแต่ละละตอน โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์

5.2. วิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความโด่งและความเบ้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 10 มีนาคม 2562 ถึงวันที่ 10 มิถุนายน 2562 รวมใช้ระยะเวลาทั้งหมด 3 เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเดิมผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ที่จำนวน 400 คน โดยการติดต่อประสานงานกับสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนด้านการโรงแรมระดับอุดมศึกษาในภาคกลาง ที่ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลและได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 4.1 การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากอาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม ตามลำดับดังนี้

4.1.1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.12 ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

4.1.3 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

ส่วนที่ 4.2 การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม ตามลำดับดังนี้

4.2.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

4.2.3 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

<u>ส่วนที่ 4.1</u> ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามจากอาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม ตามลำดับดังนี้

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง อาจารย์ผู้สอนจำนวน 200 คน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ด้านการสอน และตำแหน่งงานปัจจุบัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1.1 สรุปจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างด้านอาจารย์ผู้สอน จำแนกตามคุณลักษณะประชากร

ลักษณะบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	33
หญิง	134	67
รวม	**200**	**100**
อายุ		
น้อยกว่า 29 ปี	9	4.5
30 - 39 ปี	74	37
40 - 49 ปี	55	27.5
50 ปี ขึ้นไป	62	31
รวม	**200**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	0	0
ปริญญาโท	154	77
ปริญญาเอก	38	19
อื่นๆ	8	4
รวม	**200**	**100.00**
ประสบการณ์ด้านการสอน		
น้อยกว่า 1 ปี	0	0
1-3 ปี	17	8.5
4- 6 ปี	33	16.5
7- 9 ปี	11	5.5
10 ปีขึ้นไป	139	69.5
รวม	**200**	**100.00**
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
อาจารย์ประจำสาขา	111	55.5
อาจารย์ประจำหลักสูตร	73	36.5
หัวหน้าหน่วยงาน	9	4.5
อื่นๆ	7	3.5
รวม	**200**	**100.00**

ข้อมูลด้านอาจารย์ผู้สอน จำแนกตามคุณลักษณะประชากร จำนวน 200 คน จากข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 4.1.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าหญิงคิดเป็นร้อยละ 67 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 19 มีประสบการณ์ด้านการสอนส่วนใหญ่10 ปีขึ้นไป คิดเป็นรอยละ 69.5 รองลงมาคือ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตำแหน่งในสาขาวิชาส่วนใหญ่คืออาจารย์ประจำสาขาคิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคืออาจารย์ประจำหลักสูตรคิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.2 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรมประกอบด้วยด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมประกอบด้วย แผนกส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (House Keeping) แผนกอาหาร (Food Production) แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1.2 สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1	การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	4.52	0.60	มากที่สุด
2	การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.51	0.66	มากที่สุด
3	สามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	4.34	0.73	มาก
4	สามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.55	0.58	มากที่สุด
5	สามารถรักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
	รวม สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.58**	**0.06**	**มากที่สุด**

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	สมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office)			
6	สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	0.58	มาก
7	สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	4.35	0.48	มาก
8	มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดี	4.15	0.76	มาก
9	สามรถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	4.45	0.50	มาก
10	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้	4.17	0.67	มาก
11	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้	4.32	0.64	มาก
12	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	4.02	0.86	มาก
13	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี	4.27	0.54	มาก
14	สามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง	4.42	0.49	มาก
	รวมสมรรถนะทั่วไป แผนกส่วนหน้า	**4.30**	**0.13**	**มาก**
	สมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping)			
15	สื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.68	มาก
16	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้	4.21	0.65	มาก
17	สื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.96	0.80	มาก
18	การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้	4.0	0.82	มาก
19	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆของแผนกแม่บ้านได้	3.94	0.87	มาก
20	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้	4.11	8.84	มาก
	รวมสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน	**4.39**	**0.70**	**มาก**

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production)			
21	สื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.47	0.70	มาก
22	ปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้	4.08	0.77	มาก
23	สื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหาร ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.23	0.80	มาก
24	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้	4.28	0.80	มาก
25	สามารถรับสินค้าแผนกอาหาร จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.29	0.79	มาก
26	สามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้	4.22	0.86	มาก
27	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้	4.52	0.82	มากที่สุด
28	ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.56	0.80	มากที่สุด
29	เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.59	0.49	มากที่สุด
30	ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้	4.50	0.60	มาก
31	ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.53	0.66	มากที่สุด
32	สามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.31	0.86	มาก
33	นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้	4.35	0.65	มาก
34	รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้	4.38	0.63	มาก
35	อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆของแผนกอาหารได้	4.51	0.66	มากที่สุด
	รวมสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร	**4.39**	**0.68**	**มาก**
	สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)			
36	สื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.49	0.70	มาก

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
37	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.26	0.66	มาก
38	สื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	4.37	0.71	มาก
39	การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.31	0.72	มาก
40	การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.40	0.59	มาก
41	การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคา ร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.27	0.76	มาก
42	การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.24	0.73	มาก
43	ดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ	4.38	0.63	มาก
44	การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	4.55	0.57	มากที่สุด
45	มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม	4.59	0.70	มากที่สุด
	รวมสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	**4.39**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่าผลความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ความสามารถรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ ส่วนด้าน สามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย 4.34 อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าผลความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไป**แผนกส่วนหน้า (Front Office)** พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือความสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.50 สามารถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ มีค่าเฉลี่ย4.45 สามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 4.42 สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และด้านการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไป**แผนกแม่บ้าน (House Keeping)** พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.31 การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.21 การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.0 การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ของแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไป**แผนกอาหาร (Food Production)** พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือการเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.59 การทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว มีค่าเฉลี่ย 4.56 การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.53 ความสามรถในปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.52 การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ ของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ และอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุดใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.47การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 สามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.31 ความสามารถสามารถรับสินค้าแผนกอาหารการจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.29 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.28 การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.23 สามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และความสามารถด้านการปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไป**แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)** พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่มโดยมีค่าเฉลี่ย 4.59และ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.49 การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านการดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.37 การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และด้านการดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1.3 สรุปผลความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	ด้านบริบท			
46	ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน	4.30	0.70	มาก
47	หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา	4.44	0.65	มาก
48	หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	4.24	0.60	มาก
49	หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	4.39	0.70	มาก
50	ความสามารถในการยืดหยุ่นได้ความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.47	0.65	มาก
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านบริบท	**4.37**	**0.66**	**มาก**

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น			
51	โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.37	0.72	มาก
52	คุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ	4.37	0.66	มาก
53	มีความพร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา)	4.28	0.70	มาก
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น	4.34	0.69	มาก
	ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ			
54	มีการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	4.16	0.70	มาก
55	มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพ	4.43	0.71	มาก
56	มีการให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	4.34	0.73	มาก
57	อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดี	4.47	0.73	มาก
58	มีการจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา	4.48	0.82	มาก
59	มีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม	4.47	0.68	มาก
60	มีการจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา	4.31	0.65	มาก
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ	4.38	0.72	มาก
	ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านด้านผลผลิต			
61	นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	4.17	0.70	มาก

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
62	นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม	4.54	0.67	มากที่สุด
63	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสมอ	4.20	0.70	มาก
64	นักศึกษาของท่านดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นและประเทศชาติ	4.51	0.70	มากที่สุด
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านด้านผลผลิต	4.36	0.69	มาก

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่าผลความคิดเห็นของอาจารย์ผู้สอนต่อการให้ความสำคัญด้านการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้นของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรมด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือด้านการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ด้านการประเมินหลักสูตรด้านด้านบริบท มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านการประเมินหลักสูตรด้านด้านผลผลิต มีค่าเฉลี่ย 4.36 และ ด้านการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่อการประเมินหลักสูตรด้านบริบท พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถในการยืดหยุ่นได้ความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 4.39 ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และหลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่อการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสมและด้านคุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.37 และด้านรองลงมาคือการเตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านต่อการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดีและมีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.47 ด้านการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.43 การให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์

ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.34 การจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.31 และการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4.2 การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากนักศึกษา ตามลำดับดังนี้

4.2.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

4.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

4.2.3 ระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาและประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

<u>ส่วนที่ 4.2</u> ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านนักศึกษา ตามลำดับดังนี้

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ด้านนักศึกษาจำนวน 200 คน ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม และตำแหน่งงานที่สนใจในธุรกิจโรงแรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.2.1 สรุปจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างด้านนักศึกษา จำแนกตามคุณลักษณะประชากร

ลักษณะบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	81.5
หญิง	37	18.5
รวม	**200**	**100.00**
ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม		
น้อยกว่า 1 ปี	159	79.5
1-3 ปี	23	11.5
4- 6 ปี	8	4
7- 9 ปี	0	0
10 ปีขึ้นไป	10	5
รวม	**200**	**100.00**

ลักษณะบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงานที่สนใจในธุรกิจโรงแรม		
แผนกบริการงานส่วนหน้า	63	31.5
แผนกแม่บ้าน	29	14.5
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม	40	20
แผนกครัว	61	30.5
แผนกบริหาร	5	2.5
แผนกอื่นๆ....ได้แก่ แผนกสปา	2	1
รวม	**200**	**100.00**

ข้อมูลด้านนักศึกษา จำแนกตามคุณลักษณะประชากร จำนวน 200 คน จากข้อมูลที่ปรากฏในตารางที่ 4.2.1 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4 และนักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ และนักศึกษาส่วนใหญ่มีความสนใจต่อตำแหน่งงานที่ในธุรกิจโรงแรม มากที่สุดคือ แผนกบริการงานส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ แผนกครัว คิดเป็นร้อยละ 30.5 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 20 แผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 14.5 แผนกบริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.5 และแผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกสปาคิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.2 สรุปผลความคิดเห็นของนักศึกษาด้านการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	สมรรถนะหลัก (Core Competencies)			
1	การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	0.81	มาก
2	การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้	4.41	0.73	มาก

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
3	สามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย	4.57	0.66	มากที่สุด
4	สามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน	4.64	0.61	มากที่สุด
5	สามารถรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ	3.96	0.81	มาก
	รวม สมรรถนะหลัก (Core Competencies)	**4.37**	**0.73**	**มาก**
	สมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office)			
6	สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	0.85	มาก
7	สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้	4.10	0.73	มาก
8	มีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดี	3.57	0.89	มาก
9	สามรถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ	4.00	0.88	มาก
10	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้	3.97	0.84	มาก
11	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้	4.22	0.74	มาก
12	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้	3.89	0.86	มาก
13	เข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี	4.32	0.84	มาก
14	สามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง	4.32	0.77	มาก
	รวมสมรรถนะทั่วไป แผนกส่วนหน้า	**4.04**	**0.82**	**มาก**
	สมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping)			
15	สื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.16	0.85	มาก
16	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้	4.14	0.77	มาก
17	สื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.50	0.86	มาก
18	การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้	4.12	0.83	มาก

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
19	บริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆของแผนกแม่บ้านได้	4.17	0.85	มาก
20	ใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้	4.22	0.85	มาก
	รวมสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน	**4.05**	**0.83**	**มาก**
	สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production)			
21	สื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.12	0.73	มาก
22	ปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้	4.14	0.73	มาก
23	สื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหาร ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.50	0.72	มาก
24	ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้	4.13	0.74	มาก
25	สามารถรับสินค้าแผนกอาหาร จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.35	0.72	มาก
26	สามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้	4.20	0.80	มาก
27	ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้	3.94	0.83	มาก
28	ทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว	4.45	0.70	มาก
29	เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ	4.43	0.74	มาก
30	ใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้	4.08	0.69	มาก
31	ใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร	4.23	0.74	มาก
32	สามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร	4.27	0.73	มาก
33	นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้	4.12	0.81	มาก
34	รับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้	4.35	0.72	มาก
35	อ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆของแผนกอาหารได้	4.19	0.76	มาก

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	รวมสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร	**4.16**	**0.74**	**มาก**
	สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service)			
36	สื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	0.79	มาก
37	ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.13	0.73	มาก
38	สื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน	3.79	0.88	มาก
39	การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.08	0.83	มาก
40	การรับสินค้า จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย	4.33	0.78	มาก
41	การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคา ร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.15	0.86	มาก
42	การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้	4.05	0.85	มาก
43	ดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ	4.17	0.81	มาก
44	การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ	4.54	0.57	มากที่สุด
45	มีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม	4.09	0.78	มาก
	รวมสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม	**4.14**	**0.79**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2.2 พบว่าผลความคิดเห็นของนักศึกษาต่อการให้ความสำคัญสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อความสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ความสามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.41 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และความสามารถรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04 โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ มีความเข้าใช้

และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี และสามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 ด้านบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดีมีค่าเฉลี่ย 3.57

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย4.16 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.43 การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้และ สามารถรับสินค้าแผนกอาหาร จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.35 ความสามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.27 การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความสามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ ของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 การปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.12 การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้มีค่าเฉลี่ย3.94 และการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหาร ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ข้อที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 การดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและ

เครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.09 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.3 สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตร

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
	ด้านบริบท			
46	ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน	4.30	0.73	มาก
47	หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา	4.44	0.78	มาก
48	หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	4.24	0.80	มาก
49	หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	4.39	0.76	มาก
50	ความสามารถในการยืดหยุ่นได้ความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ	4.47	0.77	มาก
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านบริบท	**4.2**	**0.76**	**มาก**
	ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น			
51	โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสม	4.22	0.70	มาก
52	คุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ	4.57	0.55	มาก
53	มีความพร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา)	4.27	0.78	มาก
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น	**4.35**	**0.68**	**มาก**
	ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ			
54	มีการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ	4.23	0.74	มาก

ข้อ	ตัวแปร/ ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความหมาย
55	มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพ	4.56	0.74	มาก
56	มีการให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ	4.59	0.78	มาก
57	อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดี	4.32	0.65	มาก
58	มีการจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา	4.32	0.59	มาก
59	มีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม	4.22	0.87	มาก
60	มีการจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา	4.57	0.76	มาก
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ	**4.35**	**0.73**	**มาก**
	ความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านด้านผลผลิต			
61	นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม	4.34	0.72	มาก
62	นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม	4.62	0.50	มากที่สุด
63	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสมอ	4.28	0.76	มาก
64	นักศึกษาของท่านดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นและประเทศชาติ	4.39	0.75	มากที่สุด
	รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต	**4.41**	**0.68**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2.3 พบว่าผลความคิดเห็นของนักศึกษาต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิต โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 รองลงมาคือด้านปัจจัยเบื้องต้นและด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.35 ด้านบริบท มีค่าเฉลี่ย 4.2 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านด้านบริบท พบว่า นักศึกษาเห็นด้วยมากที่สุดคือ การให้ความสำคัญต่อความสามารถในการยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 4.39 ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และหลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ คุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการมีความพร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ โครงสร้างหลักสูตรเนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ มีการให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.57 และการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 4.56 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดีและมีการจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 56 ด้านมีการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านผลผลิตพบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นและประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม มีค่าเฉลี่ย 4.34 และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสมอมีค่าเฉลี่ย 4.28 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย จากการสำรวจความคิดเห็นต่อหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอน ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย เพื่อนำมาเป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพ เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบันที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ได้แก่ ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านนักศึกษา โดยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามในแต่ละละตอน โดยคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ และวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษา โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัยของผู้สอนด้านการโรงแรม

5.2 สรุปผลการวิจัยของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัยของอาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ผู้สอนดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะประชากร จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าหญิงคิดเป็นร้อยละ 67 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 19 มีประสบการณ์ด้านการสอนส่วนใหญ่10 ปีขึ้นไป คิดเป็นรอยละ 69.5 รองลงมาคือ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 ตำแหน่งในสาขาวิชาส่วนใหญ่คืออาจารย์ประจำสาขาคิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคืออาจารย์ประจำหลักสูตรคิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

5.1.2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม ประกอบด้วยด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) รวม 5 ข้อสรุปได้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อความสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.55 รองลงมาคือ การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย4.52 การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ความสามารถรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ ส่วนอยู่ในระดับมาก 1 ข้อได้แก่ ความสามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.34

2) สรุปผลการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรม ประกอบด้วย 4 แผนก เมื่อสรุปผลพิจารณาเป็นรายด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าผลความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.39 ได้แก่ แผนกแม่บ้าน แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนแผนกส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.30

2.1.) สมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping) พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.31 การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.27 ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.21 การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.0 การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ของแผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

2.2) สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production) พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดคือ โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือการเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.59 การทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว มีค่าเฉลี่ย 4.56 การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.53 ความสามรถในปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.52 การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ ของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.51 ตามลำดับ และอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุดใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.47การรับและจัดเก็บ

อาหารและเครื่องใช้ในครัวได้ มีค่าเฉลี่ย 4.38 นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 สามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.31 ความสามารถสามารถรับสินค้าแผนกอาหารการจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.29 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.28 การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหาร ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.23 สามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และความสามารถด้านการปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ตามลำดับ

2.3) สมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่มโดยมีค่าเฉลี่ย 4.59 และ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 และอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.49 การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านการดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.31 การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.37 การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.26 และด้านการดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

2.4) สมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office) พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือความสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.50 สามารถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ มีค่าเฉลี่ย4.45 สามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 4.42 สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.35 การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.32 การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และด้านการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อการประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

1) ด้านปัจจัยเบื้องต้น ของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรมด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือด้านการประเมินหลักสูตรด้านกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมาคือ ด้านการประเมินหลักสูตรด้าน

ด้านบริบท มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านการประเมินหลักสูตรด้านด้านผลผลิต มีค่าเฉลี่ย 4.36 และ ด้านการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

2) ด้านบริบท พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถในการยืดหยุ่นได้ความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 4.39 ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และหลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

3) ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสมและด้านคุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.37 และด้านรองลงมาคือ การเตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.28 ตามลำดับ

4) ด้านกระบวนการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดีและมีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.47 ด้านการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.43 การให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.34 การจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.31 และการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

5.2 สรุปผลการวิจัยของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรมดังนี้

1) สรุปผลการศึกษาด้านคุณลักษณะประชากร จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4 และนักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 4- 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 4 และนักศึกษาส่วนใหญ่มีความสนใจต่อตำแหน่งงานที่ในธุรกิจโรงแรม มากที่สุดคือ แผนกบริการงานส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ แผนกครัว คิดเป็นร้อยละ 30.5 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 20 แผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 14.5 แผนกบริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.5 และแผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกสปาคิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

5.2.2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

1) สรุปผลการวิเคราะห์ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรมทั้ง 5 ข้อพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) และให้ความสำคัญระดับมากที่สุด 2 คือด้านความสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 และความสามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 รองลงมาคืออยู่ในระดับมากได้แก่ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.41 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และความสามารถรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96

2) สรุปผลการสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมประกอบด้วย 4 แผนก เมื่อสรุปผลพิจารณาเป็นรายด้านสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) พบว่าผลความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 4 อันดับแรก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แผนกอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.16 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.14 แผนกแม่บ้าน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนแผนกส่วนหน้า มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับจากมากไปน้อย

2.1) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.43 การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้และ สามารถรับสินค้าแผนกอาหาร จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.35 ความสามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.27 การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความสามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ ของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 การปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.12 การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้มีค่าเฉลี่ย3.94 และการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหาร ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

2.2) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ข้อที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ การรับสินค้า

จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 การดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.09 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

2.3) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 ข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย4.16 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

2.4) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office) พบว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04 โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ มีความเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี และสามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 ด้านบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดีมีค่าเฉลี่ย 3.57

3) สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าอาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญและสามารถปฏิบัติตามแนวทางด้านการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้นของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม ดังนี้

3.1) ด้านบริบท สรุปได้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือสามารถในการยืดหยุ่นได้ความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 4.39 ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและ

สามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และหลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.24 ตามลำดับ

3.2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น สรุปได้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสมและด้านคุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.37 และด้านรองลงมาคือ การเตรียมความพร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.28

3.3) ด้านกระบวนการ สรุปได้ว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดีและมีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.47 ด้านการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 4.43 การให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.34 การจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.31 และการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีค่าเฉลี่ย 4.16 ตามลำดับ

3.4) ด้านผลผลิต สรุปได้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือการที่นักศึกษาดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นและประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.51 และด้านที่เห็นด้วยในระดับมากได้แก่ นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม มีค่าเฉลี่ย 4.17 นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ รวมความคิดเห็นต่อการประเมินหลักสูตรด้านด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ย 4.36

5.2 สรุปผลการวิจัยของอาจารย์ผู้สอนด้านการโรงแรม

5.2.1 สรุปผลการวิเคราะห์ของนักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม

จากผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะประชากร จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าหญิงคิดเป็นร้อยละ 81.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 18.5 นักศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 ประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4 และนักศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานในธุรกิจโรงแรม 4- 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 4 ตามลำดับ และนักศึกษาส่วนใหญ่มีความสนใจต่อตำแหน่งงานที่ในธุรกิจโรงแรม มากที่สุดคือ แผนกบริการงานส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ แผนกครัว คิดเป็นร้อยละ 30.5 แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 20 แผนกแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 14.5 แผนกบริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.5 และแผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกสปาคิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

5.2.2. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้ความสำคัญด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP)

1) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสมรรถนะขั้นพื้นฐาน พบว่านักศึกษาให้ความคิดเห็นต่อความสามารถในสมรรถนะหลัก (Core Competencies) โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) เมื่อพิจารณาพบว่า ทั้ง 5 ข้อมีข้อเห็นด้วยมากที่สุด 2 ข้อได้แก่ ความสามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.64 รองลงมาคือ ความสามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.57 และให้ความสำคัญในระดับมากจำนวน 3 ข้อได้แก่ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.41 การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.28 และความสามารถรักษาและคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96

1.1) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office) ผลวิเคราะห์สรุปได้ว่านักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.04 โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ มีความเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี และสามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 รองลงมาคือด้านการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 สามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.00 ด้านบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านการปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดีมีค่าเฉลี่ย 3.57

1.2) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping) ผลวิเคราะห์สรุปได้ว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05 โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือการใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาคือการบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.16 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

1.3) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production) ผลวิเคราะห์สรุปได้ว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.16 ข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว โดยมีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือ เตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ย 4.43 การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้และ สามารถรับสินค้าแผนกอาหาร จัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.35 ความสามารถจัดเตรียม

อาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.27 การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร มีค่าเฉลี่ย 4.23 ความสามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.20 การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ ของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 การปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้มีค่าเฉลี่ย 4.13 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.12 การใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้ มีค่าเฉลี่ย3.94 และการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหาร ได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ตามลำดับ

1.4) ด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ผลวิเคราะห์สรุปได้ว่า นักศึกษามีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.14 ข้อที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 รองลงมาคือ การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 การดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.15 การปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่มมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.09 การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.08 การดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ มีค่าเฉลี่ย 4.05 และการสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ตามลำดับ

3) สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่านักศึกษาให้ความสำคัญและสามารถปฏิบัติตามแนวทางด้านการประเมินหลักสูตรด้านปัจจัยเบื้องต้นของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม ดังนี้

3.1) ด้านบริบท สรุปได้ว่า การให้ความสำคัญต่อความสามารถในการยืดหยุ่นได้ตามความต้องการของผู้เรียนทั้งเนื้อหาภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.47 รองลงมาคือ หลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.44 หลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต มีค่าเฉลี่ย 4.39 ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองความต้องการด้านอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.30 และหลักสูตรสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ย 4.24

3.2) ด้านปัจจัยเบื้องต้น สรุปได้ว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ คุณลักษณะของอาจารย์มีความเชียวชาญในวิชาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.57 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือการมีความ

พร้อมของสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ (คู่มือ หลักสูตร อาคารสถานที่อุปกรณ์การศึกษา สื่อการศึกษา) มีค่าเฉลี่ย 4.27 และ โครงสร้างหลักสูตร เนื้อหา/รายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3.3) ด้านกระบวนการ สรุปได้ว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ มีการให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนาม/สหกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา มีค่าเฉลี่ย4.57 และการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 4.56 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดีและมีการจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.32 56 ด้านมีการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3.4) ด้านผลผลิต สรุปได้ว่า นักศึกษามีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นและประเทศชาติ มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม มีค่าเฉลี่ย 4.34 และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เสมอมีค่าเฉลี่ย 4.28 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามคำถามของการวิจัย ดังนี้

3.1 เพื่อศึกษาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

3.2 เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

3.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย

คำถามที่ 1 สมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย เป็นอย่างไร

ข้อค้นพบจากการวิจัยในคำถามที่ 1 เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพโดยการทบทวนวรรณที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ดังนี้

สรุปผลจากการทบทวนวรรณกรรมตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม (4 แผนก) ผู้วิจัยได้ศึกษาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ของแต่ละตำแหน่งงานที่ต้องใช้ร่วมกันในกลุ่มอาเซียน ดังนั้นเป้าหมายของหลักสูตรในปัจจุบันมุ่งเน้นให้ผู้ที่สำเร็จการศึกษา และผู้ที่จะทำงานในสายวิชาชีพการโรงแรมในแต่ละตำแหน่งงานจะต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพการท่องเที่ยวอาเซียน สามารถไปประกอบอาชีพได้ในกลุ่มประเทศอาเซียนทุกประเทศ ตัวอย่างเช่น แผนกแม่บ้านตำแหน่งงานตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพได้แก่อาเซียนทุกประเทศ

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 5 ข้อ คือ

1. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้
3. สามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย
4. สามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
5. สามารถรักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ

สมรรถนะทั่วไป Generic Competencies ที่ทุกตำแหน่งงานต้องมี 6 ข้อ คือ

1. การสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การปฏิบัติงานทั่วไป
3. การใช้เครื่องมือทางธุรกิจ และเทคโนโลยีทั่วไป
4. การส่งเสริมการบริการสินค้า และการต้อนรับ
5. การจัดการ และแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
6. การสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

กรอบมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม (4 แผนก) ดังนี้

1. สาขาที่พัก (Hotel Services)

1.1 แผนกต้อนรับ (Front Office) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต้อนรับ (Front Office Manager) ผู้ควบคุมดูแลฝ่ายต้อนรับ (Front Office Supervisor) พนักงานต้อนรับ (Receptionist) พนักงานรับโทรศัพท์ (Telephone Operator) และพนักงานยกกระเป๋า (Bell Boy)

1.2 แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) มี 6 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก (Floor Supervisor) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)

1.3 แผนกประกอบอาหาร (Food Production) มี 7 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งหัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef) พ่อครัวแต่ละงาน (Demi Chef) ผู้ช่วยพ่อครัวฝ่ายอาหาร (Commis Chef) พ่อครัว

งานขนมหวาน (Chef de Partie) ผู้ช่วยพ่อครัวขนมหวาน (Commis Pastry) งานขนมปัง (Baker) และงานเนื้อ (Butcher)

1.4 แผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) มี 5 ตำแหน่งงาน คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Director) ผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlet Manager) หัวหน้าพนักงานบริกร (Head Waiter) พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartender) และพนักงานบริกร(Waiter)

สำหรับการศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาบุคลากรวิชาชีพด้านโรงแรมที่สามารถเคลื่อนย้ายทำงานในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวในอาเซียนและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวม และการวางแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับ การศึกษาบุคลากรวิชาชีพด้านโรงแรมดังนี้ (สุวรรณาตุลยวศินพงศ์, 2553)

คำถามที่ 2 ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย เป็นอย่างไร

ข้อค้นพบจากการวิจัยในคำถามที่ 2 เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณในการศึกษาความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียน ต่อหลักสูตรการเรียนการสอนในปัจจุบันเพื่อนำมาเป็นแนวทางการประบปรุงหลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ดังนี้

สรุปผลจากความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถอภิปรายได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันด้านสมรรถนะหลัก (Core Competencies) มีแนวทางสอดคล้องกันคือมุ่งเน้นให้นักศึกษา การจัดการเรียนการสอนที่ให้ผู้สำเร็จการศึกษา สามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้ สามารถดำเนินการตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบความปลอดภัย สามารถปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน สามารถรักษา และคงความรู้อุตสาหกรรมบริการ การศึกษานี้ยังสอดคล้องกับ วิรตี สุขสำราญ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรม 3 ดาว กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ผลพบว่า สมรรถนะตามบทบาทหน้าที่สำคัญ ได้แก่ 1) สมรรถนะการติดต่อสื่อสาร (Communication) เช่น การใช้ภาษาต่างประเทศ มีทักษะการฟังที่ดีมีการใช้น้ำเสียงในการสื่อสารและ Body Language 2) สมรรถนะความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations) เช่น มีอัธยาศัยที่ดีเอาใจใส่ลูกค้าตอบสนองความต้องการของลูกค้า แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 3) สมรรถนะความรู้ด้านเทคนิคและการดำเนินงาน (Technical and Operational Knowledge) เช่น ความรู้ในการลงทะเบียนเข้าพัก (Check-in/Check-out) ความรู้เกี่ยวกับสินค้า บริการ และสถานที่ภายในโรงแรมความรู้เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ความรู้ด้านบัญชีและทักษะคอมพิวเตอร์และ 4) สมรรถนะความเป็นผู้นำ (Leadership) เช่น กล้าคิดกล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ ตรงต่อเวลาและมีความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ณัฐฤดี

สินทิพย์สมบูรณ์ และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานฝีมือแรงงานของบุคลากรวิชาชีพโรงแรมในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน การเตรียมการด้านมาตรฐานสมรรถนะแรงงาน (Competency standard) นักศึกษาหรือบัณฑิตที่เลือกวิชาชีพการโรงแรม ควรมีการเตรียมความพร้อมตั้งแต่ยังศึกษาเล่าเรียนอยู่ ก่อนที่จะเข้ามาสู่การทำงานในอาชีพโรงแรม การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ทำให้สามารถเตรียมตัวได้เป็นอย่างดีเพื่อโอกาสในการได้รับการคัดเลือกไปทำงานในประเทศที่มีค่าตอบแทนสูง หรือทำงานในประเทศก็มีโอกาสได้รับตำแหน่งงานที่สูงได้ แต่อย่างไรก็ตามนอกเหนือจากที่กล่าวแล้ว กรศิรักษ์ ชูเสียงแจ้ว (2562) กล่าวว่า ด้านสมรรถนะหลัก ควรเพิ่มเติมในด้านของความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) และสมรรถนะส่วนบุคคลเพิ่มเติมในด้านของทัศนคติของพนักงาน และสมรรถนะหน้าที่มีความพร้อมที่ดีอยู่แล้ว ส่วนคุณภาพการบริการ ลูกค้าพึงพอใจในการบริการตามสมรรถนะที่ได้ แม้ไม่ครบถ้วนทุกประการก็ตามโดยเน้นการสื่อสารมากกว่าสมรรถนะในด้านต่าง ๆ ส่วนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการของพนักงานควรจะมีแนวทางที่ชัดเจน เพราะการทำงานมีความแตกต่างกัน

สรุปผลจากความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถอภิปรายได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกส่วนหน้า (Front Office) มีแนวทางสอดคล้องกันคือโดยรวมให้ความความสำคัญในระดับมากที่แตกต่างกันในด้าน กล่าวคือ ความสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับ ความสามารถพัฒนาและแสวงหาความรู้ให้ทันสมัยกับการเปลี่ยนแปลง ความสามารถปฏิบัติงานธุรการทั่วไปได้ การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปได้ การบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆได้ และด้านการมีทักษะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐานได้ดี สอดคล้องกับ สฤษฏ์เทพ สุขแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม พบว่าาสมรรถนะที่ถูกกำหนดเป็นสมรรถนะในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา สาขาวิชาการโรงแรมมีองค์ประกอบของคุณลักษณะเหล่านี้ คือ ความรู้ทักษะ บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยส่วนบุคคลที่มีความจำเป็นสำหรับนำไปใช้ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าสอดคล้องกับความหมายของสมรรถนะตามแนวคิดของ Dubois and Rothwell (2004) ประกอบด้วย 14 สมรรถนะ ได้แก่ 1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบ คำสั่ง คำแนะนำของผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. สมรรถนะการติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ 3. สมรรถนะในการบริการต้อนรับ 4. ความซื่อสัตย์สุจริต ไว้ใจได้ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญเนื่องจากงานต้อนรับส่วนหน้าจะมีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้องพนักงานจะต้องเก็บเงินค่าห้องพัก ค่าอัพเกรด ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เป็นรายได้ของโรงแรม รวมไปถึงการรักษาผลประโยชน์ของโรงแรม 5. ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและ 6. สมรรถนะในการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ โดย 6 สมรรถนะนี้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะที่ได้จากงานวิจัยของ Chiangkha and Charoensuk (2002) และ Wiriyavej (2010) ซึ่งท าการศึกษาคุณสมบัติและคุณลักษณะของนักศึกษาที่แผนกบริการส่วนหน้าของโรงแรมต้องการรับเข้าฝึกงาน 7. สมรรถนะการปฏิบัติงานธุรการ โดยเฉพาะการพิมพ์เอกสาร 8. สมรรถนะการแก้ปัญหาซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญเนื่องจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าจะต้องเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า เมื่อลูกค้า

ใช้อารมณ์ จะต้องควบคุมสถานการณ์ได้และแก้ไขปัญหาได้ทันที ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดและกลับมาพักที่โรงแรมอีก

สรุปผลจากความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถอภิปรายได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหาร (Food Production) พบว่า ด้านอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือการเตรียมอาหารและจัดเก็บอาหารอย่างถูกสุขลักษณะการทำความสะอาดและรักษาเครื่องใช้ภายในครัว การใช้วิธีการรักษาความปลอดภัยมาตรฐานในการเก็บรักษาอาหาร ความสามารถในปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของแผนกอาหารได้ การอ่านและตีความวิธีใช้ข้อเสนอแนะแผนผังต่างๆ ของแผนกอาหารได้ และผู้เรียนอยู่ให้ความสำคัญดังกล่าวในระดับมาก รวมทั้งด้านอื่นในระดับมากเช่นกันดังนี้ ด้านการใช้เทคนิคประกอบอาหารทางการค้าเบื้องต้นได้ ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรับและจัดเก็บอาหารและเครื่องใช้ในครัวได้ นำเสนอจัดแสดงสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหารได้ สามารถจัดเตรียมอาหารสินค้าและผลิตภัณฑ์อาหาร ความสามารถสามารถรับสินค้าแผนกอาหารการจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน สามารถรับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าในแผนกอาหารได้ และความสามารถด้านการปฏิบัติงานธุรการของแผนกอาหารทั่วไปได้ ทั้งนี้ผลวิเคราะห์สอดคล้องกับ สิทธิชัย ศรีเจริญประมง และคณะ (2560) จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงสภาวการณ์ปัจจุบันของทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ของทั้ง 4 แผนก ได้แก่ แผนกส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน แผนกการผลิตอาหาร และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งสมรรถนะพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี มีความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนอยู่แล้ว ถึงแม้ว่าการรับรู้สมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จะอยู่ใน “ระดับมาก” แต่ผู้บริหารธุรกิจจำเป็นที่จะต้องทำให้พนักงานเกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Excellence) หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior Performance) และอธิบายถึงสมรรถนะในอาชีพ(Occupational Competency) หรือศักยภาพ (Ability)ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานต่างๆ ให้พนักงานเข้าใจเพื่อกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามสมรรถนะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลจากความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถอภิปรายได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันสมรรถนะทั่วไปแผนกอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) ด้านผู้สอนโดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด คือ การมีความรู้ด้านการพัฒนาและรักษาอาหารและเครื่องดื่มโดย และการจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มไว้บริการ รวมทั้งอาจารย์ผู้สอนมีความคิดเห็นต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่เห็นด้วยสูงสุด ด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การรับสินค้าจัดเก็บสินค้าตามระเบียบอย่างปลอดภัย ด้านการดำเนินการประสานงานระหว่างของแผนกอาหารและเครื่องดื่มและพื้นที่บริการ การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน การ

รับคำร้องเรียนและแก้ปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้าของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ ปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ และด้านการดำเนินธุรกรรมทางธุรกิจสำหรับรายการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้ ทั้งนี้ผลวิจัยมีความสอดคล้องกับ จรรจิรา ดาราชาติ (2560) ได้ศึกษาพบว่าทักษะเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ง่ายและรวดเร็วที่สุดซึ่งหากนักศึกษาได้มีการเรียนรู้และมีการพัฒนาทักษะของตนเองมาจากสถานศึกษาแล้วนั้นในการเข้ามาฝึกประสบการณ์วิชาชีพจะทำให้นักศึกษานั้นสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะของตนเองได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อนักศึกษาได้อย่างมากเช่นกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ราตรีญา ขาวกลิบ (2561) ผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานอาชีพชั้นที่ 1 มากที่สุด โดยเฉพาะมาตรฐานอาชีพในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้ ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายได้ ทำตามระเบียบด้านสุขลักษณะในที่ทำงาน ทำความสะอาดและจัดระเบียบพื้นที่ให้บริการอาหารได้ ความสามารถด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์และการปฏิบัติการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ และสอดคล้องกับ ปัณณทัต กัลยา และคณะ. (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงประสงค์ต่อพนักงาน ในด้านพุทธิพิสัย คือ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่โดยรักษาระเบียบด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน

สรุปผลจากความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถอภิปรายได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันด้านสมรรถนะทั่วไปแผนกแม่บ้าน (House Keeping) ความคิดเห็นร่วมกันต่อการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่การสื่อสารทางโทรศัพท์ของแผนกแม่บ้าน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใช้และสืบค้นข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ได้ดี ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการทั่วไปของแผนกแม่บ้าน การใช้เครื่องมือทางธุรกิจและเทคโนโลยีทั่วไปของแผนกแม่บ้าน ปฏิบัติงานด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ การส่งเสริมการบริการสินค้าและการต้อนรับของแผนกแม่บ้านได้ การสื่อสารภาษาอังกฤษของแผนกแม่บ้านได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน และการบริหารจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ของแผนกแม่บ้าน ผลการศึกษายังสอดคล้องกับ Chaliaophrom, C., Chitnukul, P., & Khetkaew, W. (2015). ได้ศึกษาพบว่านักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมตามแนวทางการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของประชาคมอาเซียนแผนกแม่บ้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับสูง คือสามารถทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบุคลิคที่เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานด้านบริการ การทำงานในสภาพสังคมที่หลากหลายได้มีจรรยาบรรณวิชาชีพในงานโรงแรมรวมทั้งดำเนินงานตามสุขอนามัยในที่ทำงานและระเบียบปฏิบัติด้วยความปลอดภัย มีจิตสำนึกรักษ์ต่อสิ่งแวดล้อมมีจิตบริการมีความรู้พื้นฐานด้านอุตาสาหกรรมการบริการสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรวิชา และยังสอดคล้องกับ ศตนันทน์ ชุ่มหา และ พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์ (2561) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรมวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถานประกอบการพบว่าสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะส่วนบุคลที่ทางสาขาวิชาการโรงแรมได้จัดการ

เรียนการสอนมีความถูกต้องแล้ว และควรมีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้ ด้านความรู้และทักษะ ได้แก่ วิธีการใช้น้ำยาต่าง ๆ การจัดเตรียม Amenity ในห้องพัก การใช้คู่มือในการทำงานของแม่บ้าน การบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ และเอกสารในงานแม่บ้าน การทักทายลูกค้าทั้งไทย-อังกฤษการตรวจดูทรัพย์สินภายในห้องพักการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์การทักทายลูกค้า การใช้เคมีภัณฑ์ในงานแม่บ้าน(ห้องพัก สาธารณะและงานซักรีด)ชนิดของผ้า และการดูแลรักษา การรับ-ส่งผ้าของงานซักรีด ภาษาและการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน การวางตัวและการเข้าหาลูกค้า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล นักเรียนควรมีทัศนคติที่ดีต่องาน บุคลิกภาพ มีใจรักในอาชีพ มีความมอดทน มีทัศนคติที่ดีต่องาน กระตือรือร้น ความอดทน ความรับผิดชอบในงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าคุณสมบัติของพนักงานที่จะทำงานแม่บ้าน มีใจรักในอาชีพ บุคลิกภาพ

คำถามที่ 3 แนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ควรเป็นอย่างไร

ข้อค้นพบจากการวิจัยในคำถามที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณในการศึกษาความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียน ต่อการประเมินหลักสูตรในปัจจุบันเพื่อนำมาเป็น แนวทางการประบปรุงหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ดังนี้

สรุปผลจากความคิดเห็นทั้งทางด้านผู้สอนและผู้เรียนสามารถอภิปรายได้ว่าการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้านคือ ด้านบริบท ปัจจัยเบื้องต้น ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการโดยอาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญมากที่ที่สุดคือด้านกระบวนการ กล่าวคือมุ่งเน้นการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ การมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพ การให้บริการทางด้านสื่อและอุปกรณ์ทางการศึกษาให้กับนักศึกษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ อาจารย์ผู้สอนมีการเตรียมการสอนที่ดี มีการจัดการเรียนการสอนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนนักศึกษา มีการจัดเตรียมสื่อการเรียนการสอนตรงตามเนื้อหาและกิจกรรม มีการจัดการฝึกประสบการณ์ภาคสนามให้มีกิจศึกษาเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ของนักศึกษา สำหรับนักศึกหรือผู้เรียนให้ความสำคัญมากที่สุดด้านผลผลิต ที่มุ่งเน้นให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่ออาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและโรงแรม นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะศึกษาหาความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อต้องการพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นที่ต้องการของสังคม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถดำรงตนเป็นพลเมืองที่ดีของท้องถิ่นและประเทศชาติได้ สอดคล้องกับ ศตนันทน์ ชุ่มหา (2561) พบว่า สมรรถนะด้านที่อาจารย์ผู้สอนมีการจัดหน่วยการเรียนรู้และบูรณาการกับการเรียนการสอน และสมรรถนะที่นักเรียนเห็นว่ามีความสำคัญมากที่สุด โดยครูผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมหรือโครงการที่รองรับการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้จัดให้มี โครงการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน ความตรงต่อเวลาและมีวินัย โครงการพัฒนาทักษะ

อาชีพได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และโครงการพัฒนาความรู้ด้านการมีจรรยาบรรณในโรงแรมต่อไป ทั้งนี้การจัดการเรียนที่สอดคล้องกับสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรผู้ประกอบวิชาชีพโรงแรม (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals : ACCSTP) การศึกษาพบว่าสอดคล้องกับ ชัญญา ตันสกุล และ กัญญามน กาญจนาทวีกูล (26562) บุคลากรยังขาดความรู้ทักษะ และทัศคติที่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่งาน และยังขาดการรับรู้เรื่องกรอบสมรรถนะอาเซียน หน่วยงานภาครัฐต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์และออกมาตรการการบังคับการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนมาใช้สถาบันการศึกษานำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในหลักสูตรการผลิตบัณฑิต และสถานประกอบการนำกรอบสมรรถนะอาเซียนไปกำหนดในใบกำหนดหน้าที่งาน เพื่อการนำสมรรถนะอาเซียนซึ่งเป็นสมรรถนะขั้นพื้นฐานมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยใช้วิธีพัฒนาด้วยการศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาที่แตกต่างกัน ตามบริบทของตำแหน่งหน้าที่งานที่แตกต่างกัน และเพื่อการพัฒนาต่อยอดด้วยความได้เปรียบด้านการบริการของเอกลักษณ์ความเป็นไทยในการปฏิบัติงานด้านบริการของสถานประกอบการให้มีประสิทธิภาพประสบผลสำเร็จตามกรอบสมรรถนะอาเซียนและมาตรฐานระดับสากล

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนาผลวิจัยไปใช้

1) ควรนำผลการศึกษา ไปใช้วางแผนแนวทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะสำหรับวิชาชีพทางการท่องเที่ยวและการโรงแรมของอาเซียนในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย ในศตวรรษที่ 21

2) ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนากระบวนการเรียนการสอนที่เน้นภาคปฏิบัติ เสริมทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะด้านเทคโนโลยี การทำงานเป็นทีมและจิตพิสัย

3) ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาเกิดกระบวนการคิดสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ ให้เกิดผลผลิต สร้างนวัตกรรม ในสาขางานการโรงแรม

5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการเรียนการสอนสาขางานการโรงแรม โดยรูปแบบความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ

2) ควรศึกษารูปแบบการพัฒนานักศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม สมรรถนะตามหน้าที่งานในด้านต่าง ๆ ของ งานส่วนหน้า งานครัว งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

กนกกร ปราชญ์นคร. 2550. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เอาชนะยาเสพติดจังหวัด. กรุงเทพฯ: ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรศิรักษ์ ชูเสียงแจ้ว. (2562). สมรรถนะและคุณภาพการบริการของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก : กรณีศึกษา โรงแรมในจังหวัดตรัง. Dusit Thani College Journal, 13(2), 167-183."

กริช อัมโภชน์. 2545. การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ:สานักฝึกอบรม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (เอกสารประกอบการบรรยาย)

กฤษณีย์ อุทุมพร. 2541. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการสร้างเครื่องมือสอบมาตรฐานฝีมือ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2538 ระบบทวิภาคี.กรุงเทพฯ: ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาเอก, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.กีรติ ยศยิ่งยง. 2549. ขีดความสามารถ: Competency Based Approach. กรุงเทพฯ:มิสเตอร์ก๊อปปี้ .

จรรจิรา ดาราชาติ. (2017). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักศึกษาสาขาวิชาการ โรงแรมของสถานศึกษาอาชีวศึกษาภูเก็ตตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพเพื่อตอบสนองความคาดหวังของสถานประกอบการ.

ชนะ กสิภาร์.(2545). นวัตกรรมการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมอาชีพเข้าสู่คุณวุฒิวิชาชีพ.วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา.ปีที่ 14 ฉบับที่ 41 (มกราคม - มีนาคม 2545) : 3-12.

ชัญญา ตันสกุล และกัญญามน กาญจนาทวีกูล (2562) .การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน. Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences), 6(2), 23-42.

ชัญญา ตันสกุล และ กัญญามน กาญจนาทวีกูล (2562).การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการตามกรอบอาเซียนของสถานประกอบการเขตพื้นที่ภาคใต้ฝั่งอันดามัน . วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยี แห่งสุวรรณภูมิปีที่ 6 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม 2563 : 23

ณัฐฤดี สินทิพย์สมบูรณ์ และคณะ (2561) . การศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บัณฑิตสาขาการ โรงแรมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร;รายงานการวิจัย.

เชียรศรี วิวิธสิริ. 2534. จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

ปัณณทัต กัลยา และคณะ. (2558). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรตามความต้องการของ ผู้บริหารโรงแรมในจังหวัดลำปาง ปีการศึกษา 2558. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 8(2): 42.

สฤษฎ์เทพ สุขแก้ว. (2561).สมรรถนะ ในการปฏิบัติงานต้อนรับส่วนหน้าของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาสาขาวิชาการโรงแรม.วารสารวิทยาลัยดุสิตธานีปีที่12 ฉบับที่2 เดือนพฤษภาคม - สิงหาคม 2561

สงัด อุทรานันท์. 2527. พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ; ;วงเดือนการพิมพ์.

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง1, นภดล แสงแข 2, ฤดีวรรณ ยิ่งยง3 และ ภานิตา โพธิ์แก้ว4. (2560). การศึกษาสภาวการณ์ปัจจุบันทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรีเพื่อรองรองรับมาตรฐานวิชาชีพ ท่องเที่ยวอาเซียน. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม,21(2),157-166.

สิทธิณัฐ ประพุทธนิติสาร. 2547. การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม: แนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2547. รายงานการสังเคราะห์การศึกษาวิจัยเพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบคุณวุฒิวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : สานักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.

สำนักงานคณะกรรการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2551. โครงการจัดตั้งสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (Professional Qualification Institute – PQI).

ศตนันทน์ ชุ่มหาและ พัจน์พิตตา ศรีสมพงษ์.แนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถานประกอบการ. The 4th Phayao Graduate Research Conference (PGRC 4):1117.

เพิ่มสุข นิติสิงห์. 2549. การพัฒนามาตรฐานอาชีพและการจัดระดับคุณวุฒิวิชาชีพช่างเครื่องประดับอัญมณี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิตสาขาวิชาบริหารอาชีวะและเทคนิคศึกษาภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ราตรีญา ขาวกลิบ.(2018).มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดภูเก็ต.Journal of Humanities and Social Sciences, Rajapruk University, 4(2), 104-114.

รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์. 2548. การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรมของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุษฎีบัณฑิตภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษาบัณฑิตวิทยาลัยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วิรตี สุขสำราญ. (2017). แนวทางการใช้สมรรถนะในการคัดเลือกพนักงานบริการส่วนหน้าสำหรับโรงแรม 3 ดาว กรณี ศึกษา กรุงเทพมหานคร.

Chaliaophrom, C., Chitnukul, P., & Khetkaew, W. (2015). ความคิดเห็นของสถานประกอบการด้านที่พักแรมที่มีต่อสมรรถนะขั้นพื้นฐานของนักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชาการโรงแรมตามแนวทางการกำหนดสมรรถนะขั้นพื้นฐานของประชาคม อาเซียน.

Christopher, M.L. 2004.Developing Competencies and Capabilities through Human Capital Development. Troy, New York: A Doctor Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute

Dubiis, D. D. 1998. The Competency Casebook: Twice Studies Competency-Based Performance Improvement. Massachsetts: HRD Press.

Galunic, D. C. and Rodan, S. 1998. Resource recombinations in the firm: knowledge structures and the potential for schumpeterian innovation. Strategic Management Journal. 19 (12): 1193-1201.

Herbert, G. and Heneman, G. 1980. Self- Assessment: A Critical Analysis. Personnel Psychology.33(2): 297-300.

Hergenhahn, B. R. and Olson, M. H. 1993.An introduction to theories of learning. New Jersey:Prentice-Hall.

Kaplan, R. S. and Norton, D. P. 2004. Strategy Map.Strategy Finance.(March).21-35.

Knowles, M. S. 1980. The Modern Practice for adult Education: From Pedagogy to Andragogy.New York: Cambridge, The Adult Education Company.

Dubois, D. D. and Rothwell, W. J. (2004). Competency – Based Human Resource Management. California: Davies - Black publishing

Chiangkha, Kriangkrai and Charoensuk, Prathiphat. (2002). Features and Characteristics of Students at The Front Desk of The Hotel Require an Internship. Research Is Part of Individualized Education, Business English Program, Faculty of Humanities and Social Science, Nakhon Pathom Rajabhat Institute.

Wiriyavej, Varitha. (2010). Study The Needs of A 3 – Star Hotel about The StudentInterns in Front Office Department in Bangkok. Master Thesis of Industry Education, Management and Technical Education, King Mongkut 's University of Technology North Bangkok

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติคณะผู้วิจัยหัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ- นามสกุล นางสาวนิพาภรณ์ แสงสว่าง (MISS NIPAPORN SANGSAWANG)

ประสบการณ์ทำงาน เมษายน 2549 ถึงปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตำแหน่งบริหาร

พ.ศ. 2556 ผู้จัดการคลินิกเทคโนโลยี / หัวหน้าฝ่ายฝึกอบรม สถาบันวิจัยและพัฒนา

พ.ศ. 2561 หัวหน้าสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

พ.ศ. 2562 ผู้จัดการหน่วยบ่มเพาะวิสาหกิจในสถาบันอุดมศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2561 ปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2551 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร

พ.ศ. 2548 ปริญญาตรี ศิลปศาสตบัณฑิต เกียรตินิยม (การโรงแรม)

ประวัติคณะผู้ร่วมวิจัย

ชื่อ- นามสกุล นายสุจินต์ สุขะพงษ์ (Mr. Sujin Sukapong)

ประสบการณ์ทำงาน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ตำแหน่งบริหาร

พ.ศ. 2560 หัวหน้างานบริการวิชาการและฝึกอบรม คณะศิลปศาสตร์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549 Master of Arts in Hospitality Management , University of Derby, อังกฤษ

พ.ศ. 2548 Postgraduate Diploma in Hotel Operations Management, Swiss Hotel Management School, สวิตเซอร์แลนด์

พ.ศ. 2541 ศิลปศาสตร์บัณฑัต (การโรงแรม), สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล, ไทย

ชื่อ - นามสกุล นางสาวดาราวรรณ ไศลมณี (MISS DARAWAN SALAIMANEE)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและท่องเที่ยว)
มหาวิทยาลัยนเรศวร

พ.ศ. 2548 ปริญญาตรี ศิลปศาสตบัณฑิต (การโรงแรม)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ชื่อ - นามสกุล นางสาวอรทัย ชุ่มเย็น (Miss Orrathai Chumyen)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2553 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม)
มหาวิทยาลัยนเรศวร

พ.ศ. 2552 เทคโนโลยีคหกรรมศาสตรบัณฑิต (อาหารและโภชนาการ)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ชื่อ - นามสกุล นายกิติภูมิ นิลจันทร์ (Mr.Kitipoom Nilchan)
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขาวิชาการโรงแรม คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555 ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว) มหาวิทยาลัยนเรศวร

พ.ศ. 2550 ศศ.บ. (การโรงแรม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ