

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการกำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับอุตสาหกรรมโรงแรมไทยฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า (มาตรฐานอาชีพ) โดยพัฒนาจากมาตรฐานอาชีพแห่งชาติของประเทศอังกฤษ และสก็อตแลนด์ ฝ่ายต้อนรับ (National Occupational Standards for Hospitality NVQs/SVQs) ซึ่งเริ่มจากขั้นตอนแรกด้วยการศึกษาและเข้าร่วมสัมมนากับผู้เชี่ยวชาญจากประเทศอังกฤษเกี่ยวกับมาตรฐานอาชีพ ในโครงการความร่วมมือการศึกษา Thai-UK VET Working Group จัดประชุมสัมมนาโดย British Council Education and Training อย่างต่อเนื่องทุกปี จนได้กรอบแนวความคิดในการพัฒนามาตรฐานอาชีพโรงแรมไทยฝ่ายต้อนรับส่วนหน้า เป็นผังภาพรวม (Mapping) แล้วดำเนินทุกขั้นตอนตามผังภาพรวมขั้นตอนที่สองการวิเคราะห์หน้าที่งาน (Functional Analysis) ตามกระบวนการประชุมแบบ DACUM โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากสมาชิกโรงแรมไทยภาคตะวันตก จนได้มาตรฐานอาชีพโรงแรม ระดับ 1, 2 และ 3 ที่เน้นการบริหารตามแบบวัฒนธรรมไทย (Thai Hospitality) และสอดคล้องกับการบริการแบบสากล ตามกรอบคุณวุฒิ NVQs/SVQs for Hospitality ซึ่งแต่ละระดับมาตรฐานจะประกอบด้วย หน้าที่หลัก (Key Function) หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) สมรรถนะย่อย (Element of Competence) แต่ละสมรรถนะย่อยมี 4 องค์ประกอบหลัก คือ เกณฑ์ปฏิบัติงาน (Performance of Criteria) ขอบเขตสิ่งแวดลอมที่ครอบคลุมในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ (Range) รายการความรู้ความเข้าใจที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจนสำเร็จ (Underpinning Knowledge) และร่องรอยหลักฐานที่ได้ปฏิบัติงานจนสำเร็จ (Evidence) ขั้นตอนที่สาม การสร้างแบบประเมินในการประเมินสมรรถนะ โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาและการฝึกอบรม มาประชุมสร้างแบบประเมิน ซึ่งแบ่งเป็นแบบประเมินด้านทักษะ และแบบประเมินด้านความรู้ โดยวิหาคความสอดคล้อง (IOC) ด้านทักษะและด้านความรู้ให้อยู่ในระดับสูง ขั้นตอนี่สี่ การประเมินระดับความเหมาะสมของมาตรฐานอาชีพ ระดับ 1, 2 และ 3 กับสถานประกอบการจริง คัดเลือกผู้เข้ารับการประเมินจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้า จำนวน 10 คน จากโรงแรมหัวหินแกรนด์ แอนด์ พลาซ่า

171135

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001 มาทดสอบภาคความรู้ และภาคทักษะโดยใช้แบบประเมินที่สร้างขึ้นเอง พบว่ามีผู้ผ่านการประเมินระดับ 1 ทั้งหมด 10 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้ผ่านการประเมินระดับ 2 จำนวน 7 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 70 ผู้ผ่านการประเมินระดับ 3 จำนวน 3 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 30 ผลแสดงว่ามาตรฐานอาชีพโรงแรม ระดับ 1, 2 และ 3 ได้เหมาะสมกับสถานประกอบการจริง เพราะระดับมาตรฐานของบุคลากร มีรูปแบบเป็นปริมิตในการบริหารจัดการที่ดี ขั้นตอนที่ห้า การจัดสัมมนาเพื่อนำเสนอและสรุปผลการวิจัย โดยจัดประชุมสัมมนาสมาชิกสมาคมโรงแรมไทย (THA) โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้วิจัยได้ร่วมกันนำเสนอสรุปผลการวิจัย การสร้างมาตรฐานอาชีพฯ และความก้าวหน้า การจัดตั้งสถาบัน TVQI พร้อมตอบข้อซักถามจนพอใจ เมื่อจบการสัมมนาได้มอบชุดมาตรฐานอาชีพฯ และชุดแบบประเมินให้สมาชิกฯ ไปศึกษาและทดลองใช้งานประมาณ 1 เดือน เสร็จแล้วให้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ ซึ่งได้ผลดังนี้ ความพึงพอใจต่อมาตรฐานอาชีพฯ อยู่ในเกณฑ์เฉลี่ย 3.8 หมายถึงมีความคิดเห็นพึงพอใจมากที่สุด และมีประโยชน์ต่อองค์การ พนักงานและต่อประเทศ ในเกณฑ์เฉลี่ยมากกว่า 3.5 หมายถึงมีประโยชน์ในระดับมาก

(วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 91 หน้า)



ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

The objective of this study is to develop the process of determining the Thai front office's occupational standard. The study is based on the occupational standard framework in UK (NVQs/SVQs). The process began at the annual seminar of the British Council under a Thai-UK VET Working Group project. The Seminar first established the framework for developing Thai front office's occupational standard using functional mapping. The second step was to conduct the functional analysis using DACUM method with participants from members of Thai Hotel Association Western Chapter. The outcome of the study of Thai hospitality occupational standard emphasized Thai culture and Thai hospitality complemented by the international standard of NVQs/SVQs hospitality framework. Each occupational standard level consists of key functions, units of competence and elements of competence. Each element of competence consists of four components: performance criteria, which is a standard description; range of environment that extends to the work performance; and knowledge and understanding necessary to perform the duty to the final conclusion. The third step was to set up the competence assessment by education and training professionals at a meeting to create a model of assessment. The assessment was divided into competent and knowledge assessment by seeking the ICO relevancy between high level of competency and knowledge by hotel experts. The fourth step was to find an appropriate assessment of the occupational standard levels 1, 2 and 3 and applied them to a real situation. Ten front office staffs with different responsibilities were selected from the Hua Hin Grand and Plaza (where ISO 9001 standard has been certified) to test the hypothesis of agreed competency and knowledge by using the model created by us. The results showed that ten out of ten passed the first level of Thai hotel occupational standard,

171135

i.e. 100%; seven out of 10 passed the second level of Thai hotel occupational standard, i.e. 70%; and three out of ten passed the third level of Thai hotel occupational standard. These results showed that the established assessment standard of levels 1, 2, and 3 were appropriate in the actual workplace as they form the pyramid of front office's administration. The fifth step was to organize a seminar of experts from the THA members for the consultation of the standard and the setting up the TVQ Institute. They were also provided with a set of occupation standard to study and trial out for one month. After the trial out, participants were asked about the satisfaction of the standard, and the benefit to an enterprise, staff and the country. The results were 3.8 out of score of 4 for the satisfaction of standard, and 3.5 out of 4 for the benefits.

(Total 91 pages)



Chairperson