

สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย

การวิจัยสังคมศาสตร์

Journal of Social Science Research

การวัดและประเมินสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพ

ศิริชัย กาญจนอนันท์

EVALUATING CREATIVE AND INNOVATIVE TEACHING

Ananda Kumar Palantappan

คอร์ปชั่นในองคการการศึกษาของไทย: กรณีศึกษาในเขตจังหวัดคาคาเคห์ชือตอบล่าจ

ริทนะ ชือสมร

อำนาจการตรวจจับและอัตราความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 ของดัชนี ๑
ในการตรวจจับการออกคำทอ

อาภาพรรณ ประทุมไทย และคณะ

การประเมินผลกระทบด้านพฤติกรรมศาสตร์และการจัดการเรียนรู้ของการใช้ computer tablet
สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 และ 4

ดุษฎิ โยเทลา และคณะ

การพัฒนาแบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน

ศิริชัย กาญจนอนันท์ และคณะ

การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน

ชินชนก ไคฉิมท์ และคณะ

สารบัญ

	หน้า
บทความวิชาการ	
การวัดและประเมินสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพ ศิริชัย กาญจนวาสี	1
EVALUATING CREATIVE AND INNOVATIVE TEACHING Ananda Kumar Palaniappan	25
บทความวิจัยรับเชิญ	
กรณีศึกษาในวงการการศึกษาของไทย: กรณีศึกษาในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนล่าง รัตนะ บัวสนธ์	37
ที่มาจากการตรวจจับและอัตราความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 ของดัชนี ω ใน การตรวจจับการลอกคำตอบ อาภาพรรณ ประทุมไทย และคณะ	59
การประเมินผลกระทบด้านพฤติกรรมศาสตร์และการจัดการเรียนรู้ของการใช้ computer tablet สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 และ 4 ตุษฎี โยเหลา และคณะ	77
การพัฒนาแบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ตามมาตรฐาน ข้อตกลงร่วมอาเซียน ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ	111
การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน ชินชนก ไควินทร์ และคณะ	125
การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้างานดูแลห้องพักตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน พิสิทธิ์ ธงพุดซา	133
การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพนักงานดูแลห้องพักตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน จิราบุษ โสภา	143

ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว
ตามมาตรฐาน ข้อตกลงร่วมอาเซียน
Development of Competency Evaluation System for Tourism Professionals
Based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement

ผู้วิจัย ศิริชัย กาญจนवासี
ชินชนก โควินท์
ศักดิ์ดา บุญยไวยโรจน์
ศิลปชัย บุรณพานิช
กิตติ อมตชีวิน
ฤดีรัตน์ ชูชนะโชติ
มณีนรัตน์ เอกโยคยะ
กิจพิณัฐ อูสาโท
จิราณูช โสภา
พิสิทธิ ธงพุดซา
ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ
กมลทิพย์ ศรีหาเศษ
วรรณุช มงคลบุตร
อนงค์ ทิพย์เกตุ

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยพัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน มีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อพัฒนาระบบการประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน 2) เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน และ 3) เพื่อนำร่องโครงการประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน คณะผู้วิจัยได้พัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะ พัฒนาเครื่องมือวัดสมรรถนะร่วม 1 ฉบับ (A) สมรรถนะตามหน้าที่ 6 ฉบับ (B1-B6) ภาษาอังกฤษ 6 ฉบับ (C1-C6) และแบบวัดเจตคติ 2 ฉบับ (D1-D2) และนำร่องประเมินสมรรถนะบุคลากรแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) 6 ตำแหน่งงาน จำนวนผู้เข้ารับการประเมินรวม 120 คน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้ 1) สมรรถนะของบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน โดยภาพรวมยังไม่เพียงพอตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน 2) บุคลากรมีสมรรถนะโดดเด่นที่สุดด้านเจตคติต้องจรรองลงมาด้านสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะที่ต่ำสุด คือ ความสามารถทางภาษาอังกฤษ

Abstract

The aims of this project are (1) to develop the competency evaluation system for tourism professionals; (2) to develop competency tests for tourism professionals in the housekeeping labour division comprising six job titles; and (3) to pilot the project for competency evaluation of tourism professionals in the housekeeping labour division comprising six job titles, based on the ASEAN Mutual Recognition Arrangement (MRA). The research team developed the competency evaluation system, which comprised one common core/generic competency assessment test (A), six functional competency assessment tests (B1-B6), six tests of English for tourism professionals (C1-C6), and two aptitude tests (D1-D2). The tests were then piloted to evaluate competencies of all those six job titles in the housekeeping labour division, with the total number of those tested being 120. The results showed that (1) the competencies of tourism professionals in the housekeeping labour division of all six job titles generally were not up to the ASEAN MRA; (2) the tourism professionals scored the highest in their job attitude, followed by their core competencies, whereas their English language competency was found to be the lowest.

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปี 2535 ประเทศสมาชิกอาเซียน (Association of South East Asian Nations : ASEAN) ในขณะนั้น อันได้แก่ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ และบรูไน ได้ร่วมกันจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (ASEAN Free Trade Area: AFTA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการขยายตัวทางการค้าระหว่างประเทศสมาชิก กระชับความสัมพันธ์และขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจการค้าระหว่างกัน สร้างความสามารถในการแข่งขันของสมาชิกอาเซียน รวมถึงการสร้างบรรยากาศต่อการลงทุน เพื่อดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศให้อาเซียนเป็นฐานในการผลิต นอกจากนี้การรวมตัวกันของประเทศอาเซียน ซึ่งมีจำนวนประชากรมากทำให้มีขนาดของเศรษฐกิจที่ใหญ่และการรวมตัวทางเศรษฐกิจจะช่วยสร้างอำนาจต่อรองให้กับอาเซียนเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ในช่วงแรกของ AFTA มีการกำหนดว่าการรวมกลุ่มเพื่อเป็นฐานการผลิตร่วมกันในระดับภูมิภาคประเทศสมาชิก

จะต้องลดภาษีระหว่างกันให้ได้มากที่สุด โดยที่ประเทศสมาชิกอาเซียนได้เริ่มลดภาษีตั้งแต่ปี 2536 และทยอยลดเรื่อยมาจนปัจจุบัน โดยเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2553 สมาชิกอาเซียนเดิมทั้ง 6 ประเทศ ดังกล่าวข้างต้น ได้ตั้งเป้าลดกำแพงภาษีสินค้าจนกลายเป็น 0% ปัจจุบันอาเซียนประกอบด้วยประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย มาเลเซีย อินโดนีเซีย สิงคโปร์ ฟิลิปปินส์ บรูไน ลาว กัมพูชา เวียดนาม และพม่า มีประชากรรวมกันประมาณ 570 ล้านคน มีผลผลิตมวลรวม (Gross Domestic Product: GDP) ประมาณ 1,400 พันล้านเหรียญสหรัฐ การผนึกกำลังของประเทศในอาเซียนจะทำให้มีปริมาณผลผลิต กำลังแรงงาน และกำลังซื้อที่สูงขึ้น

ภายหลังจากการดำเนินการไปสู่การจัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ได้บรรลุเป้าหมายการลดกำแพงภาษีระหว่างกันแล้ว กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนยังคงให้ความสำคัญในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ในการประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) ครั้งที่ 8 เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2545 ณ ประเทศกัมพูชา ประเทศสมาชิกได้เห็นชอบให้อาเซียนกำหนดทิศทางการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 ในปี 2546 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำอาเซียนได้ออกแถลงการณ์ Bali Concord II ซึ่งได้มีการกำหนดให้จัดทำข้อตกลงยอมรับร่วม (ASEAN Mutual Recognition Arrangement-MAR) ด้านคุณสมบัติในสาขาวิชาชีพหลักภายในปี 2551 เพื่ออำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้าย นักวิชาชีพแรงงานเชี่ยวชาญ ผู้มีความสามารถพิเศษของอาเซียนได้อย่างเสรีและเห็นชอบให้มีการรวมตัวไปสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC ภายในปี 2563 โดยมุ่งหวังให้ประเทศสมาชิกอาเซียนกลายเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (single market and single production base) มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการการลงทุนเงินทุนและแรงงานฝีมืออย่างเสรี ทั้งนี้เพื่อเร่งรัดการรวมกลุ่มเปิดเสรีสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขาสำคัญ (priority sectors) ได้แก่ การท่องเที่ยว การบิน ยานยนต์ ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ อิเล็กทรอนิกส์ สินค้าเกษตร ประมง เทคโนโลยีสารสนเทศ และสุขภาพ ต่อมาได้เพิ่มสาขาโลจิสติกส์ เป็นสาขาที่ 12 โดยผู้นำอาเซียนและรัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ลงนามในกรอบความตกลงและพิธีสารที่เกี่ยวข้องในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 10 เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2547 ณ กรุงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยเริ่มมีผลบังคับใช้เมื่อเดือนสิงหาคม 2548 ต่อมาในการประชุมผู้นำอาเซียนครั้งที่ 12 เมื่อเดือนมกราคม 2550 ณ ฟิลิปปินส์ ผู้นำอาเซียนได้ลงนามในปฏิญญาเชบูว่าด้วยการเร่งรัดการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนภายในปี 2558 เพื่อเร่งรัดเป้าหมายการจัดตั้งประชาคมอาเซียนให้เร็วขึ้นอีก 5 ปี

จากการที่รัฐสมาชิกอาเซียนได้มีการจัดทำมาตรฐานสมรรถนะร่วมของอาเซียนสำหรับบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP) ซึ่งเป็นกรอบสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) และสมรรถนะด้านวิชาชีพ (Functional Competencies) โดยสมรรถนะด้านวิชาชีพจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ สมรรถนะด้านวิชาชีพทั่วไป (Common Competency for General) และสมรรถนะด้านวิชาชีพท่องเที่ยว (Functional for Tourism Professionals) โดยสมรรถนะมาตรฐานดังกล่าวได้มีการแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มสาขา ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) แผนกแม่บ้าน (Housekeeping)

แผนกประกอบอาหาร (Food Production) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ตัวแทนท่องเที่ยว (Travel Agencies) และ บริษัททัวร์ (Tour Operation) ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพท่องเที่ยว จำนวน 32 ตำแหน่งงาน เพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพและรับรองคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน และแผนยุทธศาสตร์อาเซียน ปี พ.ศ.2554 - 2558 ได้มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานให้ประเทศที่มีความพร้อมเริ่มมอบประกาศนียบัตรแก่บุคลากรผู้ประกอบการวิชาชีพท่องเที่ยวได้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2556

ในการนี้ สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยสถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวในฐานะหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้ดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์อาเซียน ปี พ.ศ.2554 - 2558 จึงได้วางแผนร่วมกับสถาบันการศึกษาที่เปิดการเรียนการสอนด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ทั้งจากภาครัฐและเอกชน เพื่อจัดทำระบบและแบบประเมินมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA) จำนวน 23 หลักสูตร ซึ่งประกอบด้วยแผนกบริการส่วนหน้า (Front Office) จำนวน 5 ตำแหน่งงาน แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) จำนวน 6 ตำแหน่งงาน แผนกประกอบอาหาร (Food Production) จำนวน 7 ตำแหน่งงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Service) จำนวน 5 ตำแหน่ง เพื่อนำไปใช้ในการสอบวัดความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ และเป็นที่ยอมรับของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศในอนาคต

ดังนั้น สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวจึงได้ร่วมมือกับคณะครุศาสตร์ จุฬาฯ ในการเตรียมการและเร่งจัดทำระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว (ASEAN MRA) 23 หลักสูตรขึ้นตามข้อตกลงร่วมว่าด้วยการยอมรับคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยว (ACCSTP)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อพัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA)
- 2) เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA) สำหรับบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้านจำนวน 6 ตำแหน่งงาน
- 3) เพื่อประเมินคุณสมบัติความรู้ความสามารถด้านสมรรถนะตามหลักสูตรมาตรฐาน (MRA) สำหรับบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรมแผนกแม่บ้าน จำนวน 6 ตำแหน่งงาน
- 4) เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวในประเทศไทย สาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน จำนวน 6 ตำแหน่งงาน
- 5) เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่ประกอบอาชีพท่องเที่ยวที่ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถด้านสมรรถนะตามหลักสูตรมาตรฐาน MRA ได้ขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

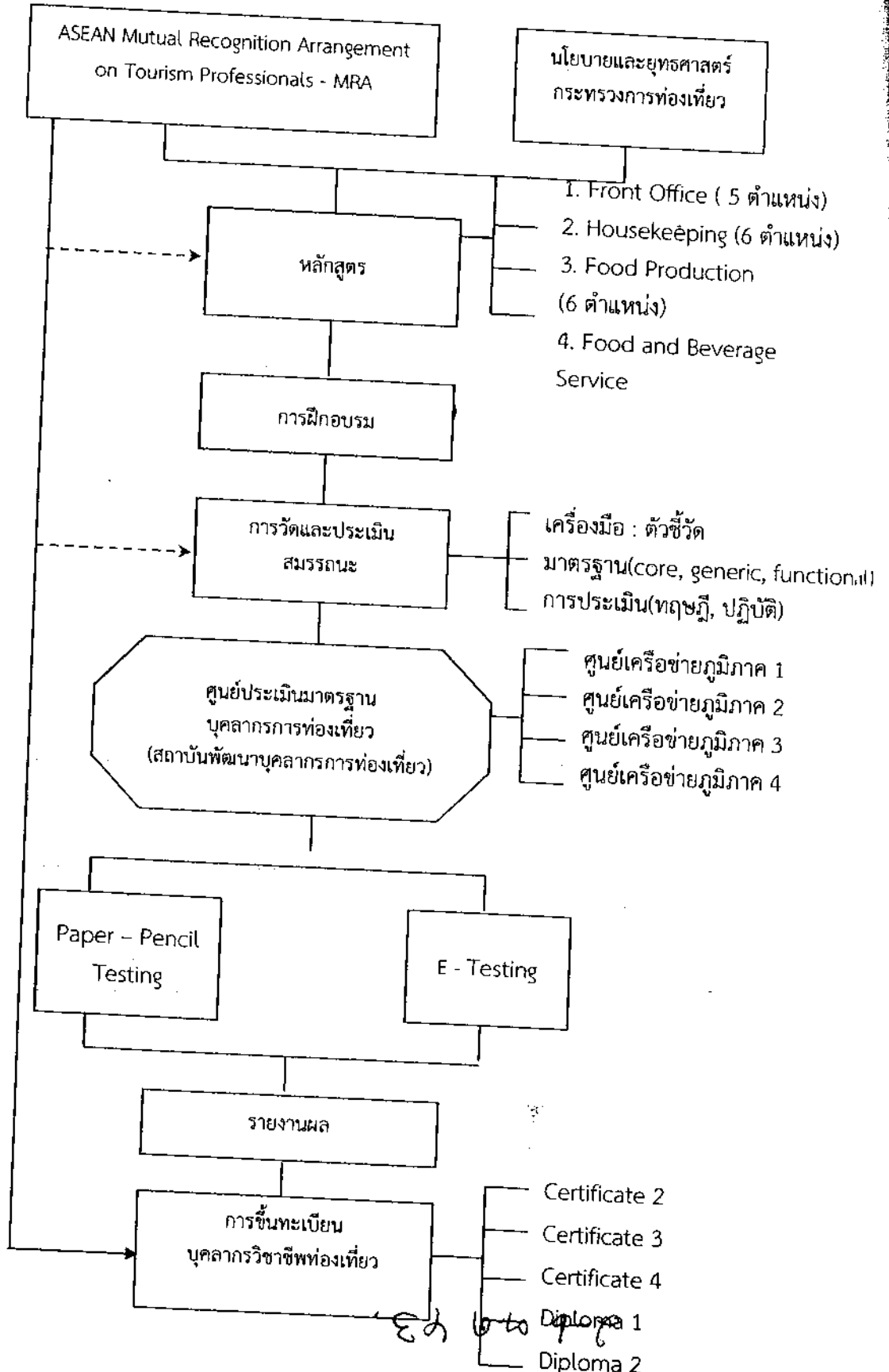
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. แบบประเมินที่มีมาตรฐาน ครอบคลุมคุณสมบัติสมรรถนะด้านวิชาชีพท่องเที่ยวตามที่ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals กำหนด เพื่อใช้ประเมินคุณสมบัติสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว แผนกแม่บ้าน (Housekeeping) จำนวน 6 ตำแหน่ง
2. ระบบการจัดสอบเพื่อประเมินมาตรฐานสมรรถนะตามหลักสูตรมาตรฐาน ASEAN Mutual Arrangement on Tourism Professionals – MRA ของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวที่มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ

วิธีการดำเนินงาน

1. การพัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน
 - 1.1 วิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 รูปแบบของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการฝึกอบรมบุคลากรการท่องเที่ยว
 - 1.3 รูปแบบของกระบวนการประเมินสมรรถนะบุคลากรการท่องเที่ยว
 - 1.4 รูปแบบของระบบการขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
2. การพัฒนาเครื่องมือและประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน และนำร่องประเมินสมรรถนะบุคลากรแผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน
 - 2.1 กำหนดกรอบของสมรรถนะและตัวชี้วัด
 - 2.2 สร้างเครื่องมือวัดสมรรถนะ และตรวจสอบคุณภาพ
 - 2.3 พัฒนาเกณฑ์ประเมินสมรรถนะ
 - 2.4 รูปแบบการเสนอรายงานผลการประเมิน
 - 2.5 วิเคราะห์มาตรฐานบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว และรายงานผลการประเมิน

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการดำเนินการวิจัย



33 International Conference on Sino-Tibet Language Linguistic

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนากระบวนการประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA)

ระบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย ควรเป็นระบบประเมินที่มีจุดมุ่งหมายชัดเจน สามารถให้สารสนเทศเพื่อใช้ในการยกระดับคุณภาพ และพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน และนำไปสู่การมอบวุฒิบัตรแก่บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งอาเซียน ระบบประเมินดังกล่าวควรมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์

ระบบประเมินสมรรถนะบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการเสนอสารสนเทศเพื่อการรับรอง พัฒนา และยกระดับคุณภาพของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวของประเทศไทย สู่ความเป็นเลิศในอาเซียน

เป้าหมาย

สามารถดำเนินการประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวได้อย่างมีมาตรฐาน มีเอกภาพ คล่องตัว ผ่านการประสานงานเครือข่ายภูมิภาค จนได้สารสนเทศที่นำไปใช้ในการขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว และพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของระบบประเมินสมรรถนะ

- 1) เพื่อพัฒนาระบบประเมินมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบอาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA)
- 2) เพื่อพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA) (แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่ง)
- 3) เพื่อประเมินคุณสมบัติความรู้ความสามารถด้านสมรรถนะตามหลักสูตรมาตรฐาน ตำแหน่งงาน (แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่ง)
- 4) เพื่อวิเคราะห์มาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบอาชีพท่องเที่ยวในประเทศไทย สาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน จำนวน 6 ตำแหน่งงาน
- 5) เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรที่ประกอบอาชีพท่องเที่ยวที่ผ่านการประเมินความรู้ความสามารถด้านสมรรถนะตามหลักสูตรมาตรฐาน MRA ได้ขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์หลัก

- 1) ประชาสัมพันธ์ระบบการประเมินมาตรฐานสมรรถนะเน้นการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
- 2) ติดตั้งระบบการประเมินมาตรฐานสมรรถนะส่วนกลาง และศูนย์เครือข่ายภูมิภาค
- 3) ส่งเสริมให้มีระบบการประเมินสมรรถนะภายในหน่วยงานต่างๆ

- 4) สนับสนุนการใช้ผลการประเมินเพื่อการรับรอง พัฒนาและยกระดับคุณภาพบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว

ขั้นตอนการพัฒนาาระบบประเมิน

- 1) วิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้อง
- 2) ศึกษาหลักสูตรและการฝึกอบรมบุคลากรการท่องเที่ยว
- 3) กำหนดจุดมุ่งหมายของระบบประเมิน
- 4) ออกแบบระบบประเมิน
- 5) ออกแบบระบบการขึ้นทะเบียนบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว
- 6) จัดทำคู่มือระบบประเมิน
- 7) นำร่องโครงการประเมิน

2. ผลการพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA) สำหรับบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรมแผนกแม่บ้านจำนวน 6 ตำแหน่งงาน

2.1 กำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะและสร้างเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน ทั้งสมรรถนะหลัก (Core Competencies) สมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะตามหน้าที่ (Functional Competencies) และได้ออกแบบตัวชี้วัดตามองค์ประกอบย่อย (Elements) ของสมรรถนะ (Competencies) เพื่อเป็นกรอบของการสร้างเครื่องมือ

2.2 คณะผู้วิจัยได้ร่างเครื่องมือวัดสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) จำนวน 6 ตำแหน่งงาน ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน และมีผู้ทรงคุณวุฒิ 7 ท่าน ทำการตรวจสอบคุณภาพความตรงตามจุดมุ่งหมายการวัดของคำถามรายข้อ (IOC) โดยคัดเลือกข้อที่มี $IOC \geq 0.80$ ประกอบด้วย 1) แบบวัดสมรรถนะร่วม (สมรรถนะหลักและทั่วไป) 1 ฉบับ 2) แบบวัดสมรรถนะตามหน้าที่ 6 ฉบับ 3) แบบวัดความสามารถทางภาษาอังกฤษตามตำแหน่งงาน 6 ฉบับ และ 4) แบบวัดเจตคติต่องานตามตำแหน่งงาน 2 ฉบับ รวมแบบวัดจำนวนทั้งสิ้น 15 ฉบับ และได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากสถาบันการศึกษา 14 แห่ง จำนวน 15 คน และผู้เชี่ยวชาญจากสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม 10 แห่ง จำนวน 17 คน มาประชุมกลุ่มเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและทดลองใช้เครื่องมือ ในวันศุกร์ที่ 2 สิงหาคม 2556 ณ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อปรับปรุงความถูกต้องชัดเจนของภาษาและความเหมาะสมของเครื่องมือ สรุปผลการสร้างเครื่องมือดังตาราง 1

ตาราง 1 เครื่องมือวัดสมรรถนะสำหรับประเมินบุคลากรการท่องเที่ยวแผนกแม่บ้าน (Housekeeping) 6 ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	เครื่องมือวัดสมรรถนะ			
	สมรรถนะร่วม (Core & Generic)	สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional)	ภาษาอังกฤษ	เจตคติ
ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)	✓ (30 ข้อ)	✓ (47 ข้อ)	✓ (78 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)
ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)	✓ (30 ข้อ)	✓ (91 ข้อ)	✓ (78 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)
หัวหน้างานดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	✓ (30 ข้อ)	✓ (51 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)
พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)	✓ (30 ข้อ)	✓ (20 ข้อ)	✓ (34 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)
พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)	✓ (30 ข้อ)	✓ (20 ข้อ)	✓ (34 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)
พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)	✓ (30 ข้อ)	✓ (20 ข้อ)	✓ (34 ข้อ)	✓ (60 ข้อ)
รวม	1 ฉบับ (A)	6 ฉบับ (B1-B6)	6 ฉบับ (C1-C6)	2 ฉบับ (D1-D2)

3. ผลการประเมินสมรรถนะ วิเคราะห์มาตรฐานบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว สาขาธุรกิจ โรงแรม แผนกแม่บ้าน จำนวน 6 ตำแหน่งงาน

3.1 จากการนำร่องการประเมินสมรรถนะบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพการท่องเที่ยวแผนกแม่บ้านจากสถานประกอบการธุรกิจโรงแรม 20 แห่ง จำนวน 6 ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงานละ 20 คน รวม 120 คน ณ ห้องประชุม 101 อาคาร 3 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในวันพุธที่ 18 กันยายน 2556 โดยมีกำหนดการดังตาราง 2

ตาราง 2 กำหนดการนำร่องการทดสอบสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวสาขาธุรกิจโรงแรม
แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน

กำหนดการสอบ							
เวลา	เวลาที่ ใช้	แบบสอบ					
		01 ผู้จัดการแผนก แม่บ้าน (Executive Housekeeper)	02 ผู้จัดการ แผนกซัก รีด (Laundry Manager)	03 หัวหน้างาน ดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	04 พนักงาน ซักรีด (Laundry Attendant)	05 พนักงาน ดูแลห้องพัก (Room Attendant)	06 พนักงาน ทำความสะอาด สาธารณะ (Public area cleaner)
08.30-10.30 น.	120 นาที	T101	T102	T103	T104	T105	T106
10.30-11.00 น.	30 นาที	T21	T21	T21	T22	T22	T22
11.00-12.00 น.	60 นาที	T301	T302	T303	T304	T305	T306
11.00-12.30 น.	90 นาที						

3.2 คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ดังนี้

ระดับคะแนน (%)	ระดับคุณภาพ
80.00-100.00	ดีมาก
70.00-79.99	ดี
60.00-69.99	พอใช้
50.00-59.99	ผ่าน
ต่ำกว่า 50.00	ไม่ผ่าน

3.3 ผลการประเมินและการวิเคราะห์มาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐาน
ข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA) สาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน ปรากฏผลสรุปดัง
ตาราง 3

ตาราง 3 ผลการนำร่องการประเมินสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียนสาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	สมรรถนะหลัก		สมรรถนะทั่วไป		สมรรถนะตามหน้าที่		เจตคติต่องาน		สมรรถนะทางภาษาอังกฤษ		รวม	
	เพียงพอ (%)	ไม่ผ่าน (%)	เพียงพอ (%)	ไม่ผ่าน (%)	เพียงพอ (%)	ไม่ผ่าน (%)	เพียงพอ (%)	ไม่ผ่าน (%)	เพียงพอ (%)	ไม่ผ่าน (%)	เพียงพอ (%)	ไม่ผ่าน (%)
01 ผู้จัดการแม่บ้าน (Executive Housekeeper)	47.62	52.38	42.86	57.14	38.10	61.90	47.62	52.38	14.29	85.71	38.10	61.90
02 ผู้จัดการแผนกซักรีด (Laundry Manager)	21.43	78.57	51.14	42.86	14.29	85.71	100%	0%	14.29	85.71	40.23	59.73
03 หัวหน้างานดูแลห้องพัก (Floor Supervisor)	19.05	80.95	52.38	47.62	28.57	71.43	100%	0%	23.81	76.19	44.76	55.24
04 พนักงานซักรีด (Laundry Attendant)	15.79	84.21	42.11	57.89	15.79	84.21	100%	0%	10.53	89.47	36.84	63.16
05 พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant)	20.83	79.17	37.50	62.50	33.33	66.67	100%	0%	4.17	95.83	39.17	60.83
06 พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)	5.88	94.12	29.41	70.59	23.53	76.47	100%	0%	0%	100	31.76	68.24
รวม	21.76	78.24	42.57	57.43	25.60	74.40	91.27	8.73	11.18	88.92	38.48	61.52

จากการนำร่องประเมินสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียนของบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน จำนวน 6 ตำแหน่งงาน ผลการประเมินโดยสรุปมีดังนี้

1) สมรรถนะของบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แผนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน โดยภาพรวมยังไม่เพียงพอตามมาตรฐานของข้อตกลงร่วมอาเซียน โดยมีจำนวนบุคลากรที่มีสมรรถนะรวมเพียงพอ 38.48% และไม่เพียงพอ 61.52% โดยมีคะแนนสมรรถนะที่เพียงพอด้านสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะตามหน้าที่ เจตคติต่องาน และสมรรถนะทางภาษาอังกฤษ อยู่ที่จำนวน 21.76% , 42.57%, 26.60%, 91.27% และ 11.18% ตามลำดับ สำหรับสมรรถนะโดดเด่นที่สุดด้านเจตคติต่อ

งาน (91.27%) รองลงมาด้านสมรรถนะทั่วไป (42.57%) และสมรรถนะต่ำที่สุดด้านความสามารถทางภาษาอังกฤษ (11.18%)

2) สมรรถนะของบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แพนกแม่บ้าน 6 ตำแหน่งงาน มีเจตคติต่องานที่ดีทุกตำแหน่งงาน ยกเว้นตำแหน่งผู้จัดการแพนกแม่บ้าน ส่วนสมรรถนะทางภาษาอังกฤษ มีระดับความสามารถเรียงลำดับตามตำแหน่งงานดังนี้ หัวหน้างานดูแลห้องพัก (23.81%) ผู้จัดการแพนกแม่บ้าน (14.29%) ผู้จัดการแพนกซักรีด (14.29%) พนักงานซักรีด (10.53%) พนักงานดูแลห้องพัก (4.17%) และพนักงานทำความสะอาด (0%)

อภิปรายผล

1. สมรรถนะบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แพนกแม่บ้าน ทั้ง 6 ตำแหน่งงาน ในโรงแรมระดับกลางทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย 1) ผู้จัดการแพนกแม่บ้าน 2) ผู้จัดการแพนกซักรีด 3) หัวหน้างานดูแลห้องพัก 4) พนักงานซักรีด 5) พนักงานดูแลห้องพัก และ 6) พนักงานทำความสะอาด โดยภาพรวมมีเจตคติที่ดีต่องาน จำนวนบุคลากรที่มีเจตคติที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานมีจำนวน 91.27% นับเป็นจำนวนที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับภาพลักษณ์ของคนไทยอันเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปว่ามีจิตใจบริการที่ดี มีความเมตตา เอื้ออาทร นับเป็นคุณลักษณะสำคัญของคนไทย อันเป็นที่ยกย่องของคนทั่วโลก เป็นสิ่งที่ดีที่จะต้องดำรงรักษาให้ยั่งยืนตลอดไป

2. สมรรถนะด้านต่าง ๆ ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวสาขาธุรกิจโรงแรมแพนกแม่บ้านทั้ง 6 ตำแหน่งงาน ในโรงแรมระดับกลางทั่วไป เมื่อพิจารณาในภาพรวมยังมีสมรรถนะไม่เพียงพอตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน จำนวนที่ผ่านการประเมินสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะตามหน้าที่ และสมรรถนะทางภาษาอังกฤษ มีเพียง 21.76%, 42.57%, 25.60%, และ 11.18% เท่านั้น อาจจะเป็นเพราะบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรมไทย ยังไม่คุ้นเคยต่อสมรรถนะมาตรฐานอันเป็นที่คาดหวังของอาเซียน ซึ่งยังไม่เป็นที่รับรู้รับทราบโดยทั่วไป ประกอบกับบุคลากรในสาขาธุรกิจโรงแรมอาจจะยังไม่ใหม่ต่อการทดสอบ และประเมินสมรรถนะอย่างเป็นทางการ จึงทำให้อัตราการผ่านการประเมินยังไม่สูงนัก ข้อค้นพบนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสาขาธุรกิจโรงแรม แพนกแม่บ้านของไทย ควรจะต้องเร่งพัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ตามข้อตกลงร่วมอาเซียนเป็นการเร่งด่วน

3. สมรรถนะทางภาษาอังกฤษ ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว สาขาธุรกิจโรงแรม แพนกแม่บ้านทั้ง 6 ตำแหน่งงาน ในโรงแรมระดับกลางทั่วไป ยังอยู่ในระดับต่ำและไม่เพียงพอ โดยภาพรวมมีจำนวนผู้ผ่านการประเมินทักษะทางภาษาอังกฤษตามมาตรฐานเพียง 11.18% ซึ่งสอดคล้องกับการรับรู้ของสังคมไทยที่ผ่านมาว่า มาตรฐานการใช้ภาษาอังกฤษของคนไทยโดยทั่วไป ยังเป็นรองประเทศเพื่อนบ้าน จึงเป็นอุปสรรคปัญหาาระดับชาติของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงานระดับนานาชาติ

ข้อเสนอแนะ

1. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรเร่งประชาสัมพันธ์สมรรถนะบุคลากรวิชาชีพการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA) ให้หน่วยงานสถาบันการศึกษา สมาคมและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับรู้รับทราบกันอย่างทั่วถึง
2. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ควรเร่งดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานสถาบันการศึกษา และสมาคมที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาหลักสูตร ปรับหลักสูตรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสมรรถนะของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยวตามมาตรฐานข้อตกลงร่วมอาเซียน (MRA) และจัดให้มีการประเมินมาตรฐานสมรรถนะบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวเป็นประจำอย่างต่อเนื่องในทุกภูมิภาค
3. สถาบันการศึกษา สมาคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการโรงแรมและการท่องเที่ยว จะต้องกำหนดมาตรฐานในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ ของนักศึกษา บุคลากร และผู้ประกอบการโรงแรมและการท่องเที่ยว เป็นการเร่งด่วน และกำหนดให้การพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เป็นวาระแห่งชาติ

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2556). มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2554). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- การท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวง. (2554). ยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา, สำนักงาน. (2552). กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 และแนวทางการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ.
- ด้รูชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษา โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- โดมยงค์ โตะทอง. (2548). รายงานการวิจัยเพื่อสังเคราะห์ภาพรวมการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้และครูผู้สอนภาษาอังกฤษเพื่อการท่องเที่ยวท้องถิ่น. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- พัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, สถาบัน. (2554). ความตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

- พัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, สถาบัน. (2554). มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยว
อาเซียน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, กระทรวงการ
ท่องเที่ยวและกีฬา.
- มนัส ชัยสวัสดิ์. (2540). การผลิตบัณฑิตสาขาการท่องเที่ยวและการบริการอาคันตุกะในประเทศไทย
ไทย : สภาพปัจจุบัน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการปรับปรุง. ภูเก็ต:
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต.
- วีรา พาสพัฒนพานิชย์ และคณะ. (2554). คุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากรวิชาชีพ: ปัจจัยชี้
ขาดความอยู่รอดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเมื่อมีการเปิดเสรีการค้าบริการของอาเซียน.
กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยดุสิตธานี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2555). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2551). การสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพเครื่องมือทดสอบสมรรถนะด้าน
ภาวะผู้นำสำหรับบริหารระดับกลาง. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (2556). การพัฒนาแบบวัดสมรรถนะทางการบริหาร.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- สมลักษณ์ สุวรรณพรหม, รุ่งฤดี เลิศกุลวานิชย์ และ อนุสรณ์ คณานุสรณ์. (2555). การฝึกอบรม
หลักสูตรครูแผนกแม่บ้านของอาเซียน (Training of ASEAN Master Trainers for
Housekeeping Division). กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว,
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.

เว็บไซต์

- http://www.thaifta.com/trade/aec_about.pdf
- http://www.thaifta.com/trade/corner/aec_blurprint.pdf
- http://www.thaifta.com/trade/corner/as_process.pdf