

สมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ Essential Competencies for Supervisors of Food and Beverage Services in Hotels in the Province of Chiang Mai

อัปสร คอนราด^{1*}

Apsorn Konrad^{1*}

(วันรับบทความ : วันที่ 15 พฤศจิกายน 2566/วันแก้ไขบทความ : วันที่ 1 มกราคม 2567/วันตอบรับบทความ : 2 มกราคม 2567)

(Received Date : November 15, 2023, Revised Date : January 1, 2024, Accepted Date : January 2, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มที่โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ต้องการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มเป้าหมาย คือ โรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปที่ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ จำนวน 25 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพัฒนามาจากสมรรถนะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีค่าระดับความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้ง 2 ฉบับอยู่ที่ 0.85 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด สมรรถนะหน้าที่ มีความจำเป็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีสมรรถนะสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) สมรรถนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีสมรรถนะย่อยที่จำเป็นสูงสุด ได้แก่ การพัฒนาขั้นตอนการประเมินพนักงานประสิทธิภาพ การวางแผน ทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) สมรรถนะด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด มีสมรรถนะย่อยที่จำเป็นสูงสุด ได้แก่ การจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาและ ดำเนินการตามแผนธุรกิจ และการวางแผนและดำเนินกิจกรรมหรือแคมเปญเพื่อส่งเสริมการขาย และ 3) สมรรถนะด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ มีสมรรถนะย่อยที่จำเป็นสูงสุด ได้แก่ การเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการบุคคล การตรวจสอบการดำเนินงานในสถานประกอบการเป็นประจำ และการจัดการดูแลคุณภาพสำหรับการบริการต่างๆสำหรับลูกค้าที่เข้าพัก

คำสำคัญ : สมรรถนะอาชีพ, หัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม, มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

¹ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1

Hotel Department, Chiang Mai Vocational College, Institute of Vocational Education: Northern Region

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน อีเมล: apsotn@cmvc.ac.th

* Corresponding author e-mail: apsotn@cmvc.ac.th

Abstract

The objective of this study was to investigate the competencies required for the food and beverage service supervisor position at hotels in Chiang Mai Province. The study's population consisted of food and beverage managers working in four-star hotels or above in Chiang Mai Province. All participants were selected from the list of 25 four-star hotels or above that have signed a memorandum with Chiang Mai Vocational College. The research tools which included a competency questionnaire with a 5-point rating scale and a structured interview received a reliability score of 0.85. The data were analyzed by using statistics including percentage, mean, standard deviation, and content analysis. The results of the study revealed that general and core competencies were required for hotel services at the highest level. Performance competencies were necessary at the highest level in all aspects. The top three important competencies were as follows: 1) Human resource development competencies which consisted of the most important sub-competencies: developing procedures to evaluate employee performance, planning to review employee performance, and evaluating employee performance, 2) Competencies for customer service, sales, and marketing which included the most necessary sub-competencies: organizing effective work system, developing and carrying out business plan as well as planning for promotional activities or campaigns, and 3) Management and leadership competencies which included the most important sub-competencies: providing good human resource management models, regular inspection of operations in the workplace and quality management for various services provided to customers/guests.

Keywords: Occupational competencies, Food and beverage service supervisors, ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP

บทนำ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้กำหนดนโยบาย (National Tourism Policy Committee, n.d.) เพื่อเปิดประเทศ (reopen) และการฟื้นตัว (recovery) โดยต้องเริ่มขับเคลื่อนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไปสู่ระบบนิเวศด้านการท่องเที่ยวใหม่ (new tourism ecosystem) ให้เป็นระบบนิเวศด้านการท่องเที่ยวที่มีความสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าโดย “คุณค่า” คือ คุณค่าของประสบการณ์ (value on experience :VOX) ซึ่ง ททท. จะส่งมอบบนพื้นฐานของคุณภาพและความปลอดภัย รวมถึง ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน สังคม พร้อมรองรับนักท่องเที่ยวคุณภาพอย่างยั่งยืน เพื่อให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยกลับมาอย่างแข็งแกร่ง และสร้างความมั่นคงทางการท่องเที่ยว (tourism security) ซึ่งประกอบด้วย การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของห่วงโซ่อุปทาน การพัฒนาปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวและโครงสร้างพื้นฐานบริการนักท่องเที่ยวอย่างเท่าเทียม supply เพื่อก้าวต่อไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน (build for the next chapter, act responsibly) จะเร่งสร้างอุปทานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อ เน้นความยั่งยืนในการสร้างการเติบโตเพื่อมุ่งสู่ net zero tourism

ธุรกิจโรงแรมถือเป็นปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยวที่สำคัญธุรกิจหนึ่ง ในการสร้างคุณค่าของประสบการณ์ในการท่องเที่ยว ประสบการณ์ในการท่องเที่ยวของลูกค้าที่เข้าพักโรงแรมเกิดจากการได้สัมผัสกับบรรยากาศสวยงามของโรงแรม การได้เข้าพักในห้องพักที่สะอาด การได้รับประทานอาหารที่มีรสชาติอร่อย นอกจากนั้นการได้รับบริการจากพนักงานที่มีรอยยิ้ม พุดจาไพเราะ มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ดี สามารถเพิ่มประสบการณ์การท่องเที่ยวที่คุ้มค่า

บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการของโรงแรม ส่วนหนึ่งเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ปฏิบัติงานมาก่อน อีกส่วนหนึ่งเป็นนักศึกษาที่เพิ่งสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษา ทั้งภาครัฐและเอกชน สถาบันการอาชีวศึกษาเป็นสถาบันทางการศึกษาสถาบันหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดการอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรีสายเทคโนโลยีหรือ

สายปฏิบัติการ โดยมุ่งเน้นผลิตผู้มีความรอบรู้และมีสมรรถนะในการปฏิบัติ และพัฒนางานระดับเทคโนโลยี สามารถจัดการ และควบคุมการทำงาน มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยในการทำงาน สอดคล้องกับ ความต้องการของสังคม ชุมชนและสถานประกอบการ สามารถประกอบอาชีพอิสระ สามารถพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ (Thaithong et.al., 2018) ได้กล่าวว่า การศึกษาควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อ เสริมสร้างอาชีพและพัฒนาขีดความสามารถให้กับพนักงานโรงแรมและบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อปรับปรุงการพัฒนาองค์กรและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1 เป็นสถาบันที่ได้ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรเทคโนโลยี บัณฑิต สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) มีปรัชญาที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีและ สามารถปฏิบัติวิชาชีพทางการโรงแรมในระดับสากล โดยเน้นงานด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรมเป็นสาขางานที่มีมาตรฐานบังคับถึงสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งจากหน่วยงานภายในประเทศ เช่น มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพสาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและ ร้านอาหาร โดยสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) หรือ สคช. (Thailand Professional Qualification institute. (Public Organization), 2021) และหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN common competency standards for tourism professionals: ACCSTP) กลุ่มตำแหน่งงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม (food & beverage service) ตำแหน่งหัวหน้าหัวหน้างานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม ระดับ certificate 4 โดยสมาคมประชาชาติแห่ง เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (association of south east Asian nations) (The ASEAN Secretariat. 2020)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาสมรรถนะจากมุมมองของผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อยืนยัน สมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งงานตามมาตรฐานทั้งของภายในประเทศและมาตรฐานอาเชียนดังกล่าว สถานศึกษา สามารถนำสมรรถนะที่สถานประกอบการเห็นว่ามีจำเป็นที่พนักงานตำแหน่งหัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ต้องมี ไปใช้ประกอบในการพัฒนาหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตสายปฏิบัติการ สาขาวิชาการโรงแรม (ต่อเนื่อง) ทำให้ หลักสูตรมีผลลัพธ์ (outcome-based education: OBE) ที่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการและ สถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN common competency standards for tourism professionals: ACCSTP) ได้กำหนดสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (common core competencies) และสมรรถนะด้านวิชาชีพด้านวิชาชีพ (Functional Competencies) กลุ่มตำแหน่งงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม (food & beverage service) ตำแหน่งหัวหน้าหัวหน้างานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ certificate 4

มาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 4

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบสำรวจ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ประชากร ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับวิทยาลัย อาชีวศึกษาเชียงใหม่ ในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งระบบปกติและระบบทวิภาคี จำนวน 25 แห่ง

ประชากร ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 4 ดาวขึ้นไปในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ ในการรับนักศึกษาเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ทั้งระบบปกติและระบบทวิภาคี จำนวน 25 แห่ง ประจำปีการศึกษา 2566

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือและวิธีการหาคุณภาพที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสอบถามสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีวิธีการหาคุณภาพที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

- กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ศึกษาเอกสาร

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามจากหนังสือของ Guide to ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals For Tourism Professionals จัดทำโดย Association of Southeast Asian Nations ในปี 2012 และมาตรฐานสมรรถนะคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพการท่องเที่ยว การโรงแรม ภัตตาคารและร้านอาหาร สาขางานโรงแรม อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ชั้น 4

- กำหนดแบบสอบถาม มี 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ข้อมูลของสถานประกอบการ

ตอนที่ 3 สมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐานอาเซียน และมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะสมรรถนะจำเป็นที่โรงแรมต้องการเพิ่มเติม

- สร้างเครื่องมือ

1. แบบสอบถาม จำนวน 95 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามลักษณะเป็นคำถามแบบปลายปิด แบบคำตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็น ระดับความจำเป็น จะใช้ของ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความจำเป็น ระดับคะแนน	มากที่สุด	5
	มาก	4
	ปานกลาง	3
	น้อย	2
	น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ยที่ใช้แบ่งระดับความจำเป็นออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = 0.80$$

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความจำเป็นน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความจำเป็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความจำเป็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความจำเป็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความจำเป็นมากที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

v. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณา

ตรวจสอบความเที่ยงตรง (IOC : Index of item objective congruence) โดยพิจารณาว่าข้อความของเครื่องมือที่สร้างขึ้นนั้นวัดได้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนน เป็น +1 เมื่อแน่ใจว่าวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป็น 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเป็น -1 เมื่อแน่ใจว่าวัดได้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผลการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนเป็นรายข้อแล้วคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ได้ดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67 ถึง 1.00

vi. จัดพิมพ์แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากการติดต่อฝ่ายบุคคลของโรงแรม เพื่อนำส่งแบบสอบถามให้กับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 แห่ง ที่ทำ MOU ร่วมกับวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่

- ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังประชากร
- ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 กันยายน ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2566 ได้รับกลับมาจำนวน 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
- นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล
- นำข้อมูลหลังการวิเคราะห์ สร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างไปสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน จากโรงแรม 5 แห่ง เพื่อยืนยันผล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป Excel โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่าสมรรถนะที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม แบ่งพิจารณาออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ 1) สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายสมรรถนะย่อยทั้งหมด 22 สมรรถนะ พบว่า ทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ การให้บริการผลิตภัณฑ์และการต้อนรับลูกค้าอย่างดี การปฏิบัติตามขั้นตอนสุขอนามัยในที่ทำงาน การปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยการ มีค่าเฉลี่ย 4.84 และการจัดการและแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ย 4.80 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

	สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปรรผล
สมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม				
1.	ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.88	.32	มากที่สุด
2.	ให้บริการผลิตภัณฑ์และการต้อนรับลูกค้าอย่างดี	4.84	.37	มากที่สุด
3.	ปฏิบัติตามขั้นตอนสุขอนามัยในที่ทำงาน	4.84	.37	มากที่สุด

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม
ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ (ต่อ)

	สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
4.	ปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	4.84	.37	มากที่สุด
5.	จัดการและแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง	4.80	.40	มากที่สุด
	โดยภาพรวม	4.70	.47	มากที่สุด

และ 2) สมรรถนะหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.73 สมรรถนะหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะ
ด้านต่างๆ 6 ด้าน พบว่า สมรรถนะทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ ด้านการบริการลูกค้าการขายและการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.80
ด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ (HRM) 4.79 ด้านการบริหารการเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.77 ด้านการบริการอาหารและ
เครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.69 และด้านการใช้ภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ย 4.57 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ที่จำเป็นของ
ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
สมรรถนะหน้าที่					
1.	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	4.84	.36	มากที่สุด	1
2.	ด้านการบริการลูกค้าการขายและการตลาด	4.80	.40	มากที่สุด	2
3.	ด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ (HRM)	4.79	.41	มากที่สุด	3
4.	ด้านการบริหารการเงิน	4.77	.43	มากที่สุด	4
5.	ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.69	.49	มากที่สุด	5
6.	ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ	4.57	.58	มากที่สุด	6
	โดยภาพรวม	4.73	.46	มากที่สุด	

สมรรถนะหน้าที่ ประกอบด้วยสมรรถนะ 6 ด้าน เมื่อพิจารณาสมรรถนะย่อยในแต่ละด้าน พบว่า

1. สมรรถนะหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นสมรรถนะย่อยซึ่งมีทั้งหมด 12 ข้อ พบว่า
สมรรถนะย่อยทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ การพัฒนาขั้นตอน
การประเมินพนักงานประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.92 รองลงมา คือ การวางแผนทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงาน
การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรม และการจัดเตรียมและ
ฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.88 และการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ และการวางแผนและ
ดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สมรรถนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์				
1.	พัฒนาขั้นตอนการประเมินพนักงานประสิทธิภาพ	4.92	.27	มากที่สุด
2.	วางแผนทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.88	.32	มากที่สุด
3.	ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.88	.32	มากที่สุด
4.	ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรม	4.88	.32	มากที่สุด
5.	จัดเตรียมและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร	4.88	.32	มากที่สุด
6.	วางแผนและดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ	4.76	.43	มากที่สุด
7.	ประเมินประสิทธิผลของระบบการประเมิน	4.76	.43	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.84	.36	มากที่สุด

2. สมรรถนะด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 เมื่อพิจารณาเป็นสมรรถนะย่อยซึ่งมีทั้งหมด 7 ข้อ พบว่าสมรรถนะย่อยทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ การจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมา คือ การวางแผนและดำเนินกิจกรรมหรือแคมเปญเพื่อส่งเสริมการขาย การประสานกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาด และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.80 และการจัดเตรียมและนำเสนอผลงาน และการสร้างและการรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาดที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. สมรรถนะด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด				
1.	จัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	4.84	.37	มากที่สุด
2.	พัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจ	4.84	.37	มากที่สุด
3.	วางแผนและดำเนินกิจกรรมหรือแคมเปญเพื่อส่งเสริมการขาย	4.80	.40	มากที่สุด
4.	ประสานกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาด	4.80	.40	มากที่สุด
5.	ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมการตลาด	4.80	.40	มากที่สุด
6.	จัดเตรียมและนำเสนอผลงาน	4.76	.43	มากที่สุด
7.	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	4.76	.43	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.80	0.40	มากที่สุด

3. สมรรถนะด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.79 เมื่อพิจารณาเป็นสมรรถนะย่อยซึ่งมีทั้งหมด 16 ข้อ พบว่าสมรรถนะย่อยทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ การเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการบุคคล การตรวจสอบการดำเนินงานในสถานประกอบการเป็นประจำ การจัดการดูแลคุณภาพสำหรับการบริการต่างๆสำหรับลูกค้า/แขกที่เข้าพัก และการจัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย

4.88 รองลงมาคือ การสร้างและดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ และการดูแลทรัพยากรสินของบริษัและโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.84 และการพัฒนาและกำกับดูแลแนวทางการดำเนินงาน และการดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานประกอบการ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
3. สมรรถนะด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ				
1.	เป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการบุคคล	4.88	.32	มากที่สุด
2.	ตรวจสอบการดำเนินงานในสถานประกอบการเป็นประจำ	4.88	.32	มากที่สุด
3.	จัดการดูแลคุณภาพสำหรับการบริการต่างๆสำหรับลูกค้า/แขกที่เข้าพัก	4.88	.32	มากที่สุด
4.	จัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน	4.88	.32	มากที่สุด
5.	สร้างและดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย	4.84	.37	มากที่สุด
6.	บริหารจัดการการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ	4.84	.37	มากที่สุด
7.	รับสมัครและคัดเลือกพนักงาน	4.84	.37	มากที่สุด
8.	ดูแลทรัพยากรสินของบริษัและโครงสร้างพื้นฐาน	4.84	.46	มากที่สุด
9.	พัฒนาและกำกับดูแลแนวทางการดำเนินงาน	4.80	.40	มากที่สุด
10.	ดูแลและจัดการความสัมพันธ์และความหลากหลายในสถานประกอบการ	4.80	.40	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.79	.41	มากที่สุด

4. สมรรถนะด้านการบริหารการเงิน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 เมื่อพิจารณาเป็นสมรรถนะย่อยซึ่งมีทั้งหมด 9 ข้อ พบว่าสมรรถนะย่อยทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ การรักษามาตรฐานและบันทึกทางการเงิน และการจัดทำและติดตามงบประมาณการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.84 รองลงมาคือ การบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินตามงบประมาณ และการกำกับดูแลรายได้และต้นทุนการจัดเลี้ยง มีค่าเฉลี่ย 4.80 การตรวจสอบการทำบัญชีการเงิน และการจัดทำงบการเงินตามปกติ มีค่าเฉลี่ย 4.76 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ด้านการบริหารการเงิน ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
4. สมรรถนะด้านการบริหารการเงิน				
1.	รักษามาตรฐานและบันทึกทางการเงิน	4.84	.37	มากที่สุด
2.	จัดทำและติดตามงบประมาณการดำเนินงาน	4.84	.37	มากที่สุด
3.	บริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินตามงบประมาณ	4.80	.40	มากที่สุด
4.	กำกับดูแลรายได้และต้นทุนการจัดเลี้ยง	4.80	.40	มากที่สุด
5.	ตรวจสอบการทำบัญชีการเงิน	4.76	.43	มากที่สุด
6.	จัดทำงบการเงินตามปกติ	4.76	.43	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.77	.43	มากที่สุด

5. สมรรถนะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 เมื่อพิจารณาเป็นสมรรถนะย่อยซึ่งมีทั้งหมด 17 ข้อ พบว่าสมรรถนะย่อยเกือบทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับแรกได้ดังนี้ การดูแลพื้นที่บริการอาหารและบาร์ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลสถานที่ให้บริการเครื่องดื่ม และการรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าและให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ การจัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบ และการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับบริการอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.84 การพัฒนาและทบทวนความรู้ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม และการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.80 แต่ยกเว้นการให้บริการด้วยรถเกอริดอง (gueridon-trolley) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. สมรรถนะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม				
1.	ดูแลพื้นที่บริการอาหารและบาร์ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.88	0.32	มากที่สุด
2.	ดูแลสถานที่ให้บริการเครื่องดื่ม	4.88	0.32	มากที่สุด
3.	รับคำสั่งอาหารจากลูกค้าและให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและสุภาพ	4.88	0.32	มากที่สุด
4.	จัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบ	4.84	0.37	มากที่สุด
5.	ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับบริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.84	0.37	มากที่สุด
6.	พัฒนาและทบทวนความรู้ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องดื่ม	4.80	.40	มากที่สุด
7.	ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม	4.80	.40	มากที่สุด
8.	ให้บริการด้วยรถเกอริดอง (gueridon-trolley)	4.08	0.89	มาก
โดยภาพรวม		4.69	0.49	มากที่สุด

6. สมรรถนะการใช้ภาษาอังกฤษ

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.57 เมื่อพิจารณาเป็น ทักษะ 3 ทักษะ คือ การฟังและการพูด, การอ่านและการเขียน พบว่า ทักษะทุกทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ลำดับได้ดังนี้ การฟังและการพูด มีค่าเฉลี่ย 4.67 การอ่าน มีค่าเฉลี่ย 4.54 และการเขียน มีค่าเฉลี่ย 4.36 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับสมรรถนะหน้าที่ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่

ที่	สมรรถนะหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. สมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ				
1.	การฟังและการพูด	4.67	0.55	มากที่สุด
2.	การอ่าน	4.54	0.57	มากที่สุด
3.	การเขียน	4.36	0.64	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.57	0.58	มากที่สุด

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม พบว่า ผู้จัดการทุกคนเห็นด้วยว่าสมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรมพนักงานทุกคนควรมี จำเป็นสำหรับพนักงานและจำเป็นมากที่สุดสำหรับตำแหน่งหัวหน้า ส่วนสมรรถนะหน้าที่ ทั้ง 6 ด้านผู้จัดการ ฯ เห็นว่าจำเป็น แต่มีการจัดลำดับความสำคัญที่ต่างกัน เช่น

ผู้จัดการส่วนหนึ่งมีความเห็นว่า “ในตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ควรมีสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษมากที่สุด เนื่องจากหัวหน้าต้องทำหน้าที่ในการสื่อสารกับผู้บริหารชาวต่างชาติ และลูกค้าชาวต่างชาติ ทั้งในกรณีในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น”

ผู้จัดการบางคน กล่าวว่า “ตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการ อาจยังต้องมีสมรรถนะด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม มากกว่าสมรรถนะด้านสมรรถนะด้านการบริหารการเงิน เนื่องจากเป็นตำแหน่ง ที่ยังต้องคอยดูแลการให้บริการของพนักงานอย่างใกล้ชิด”

ผู้จัดการบางคน เสริมว่า “สมรรถนะที่กล่าวมา เป็นสมรรถนะที่จำเป็นก็จริง แต่สิ่งหนึ่งที่สังเกตเห็นและคิดว่าจำเป็น ที่สถานศึกษาควรเน้นย้ำ คือสมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในสมัยนี้ ขาดสมรรถนะนี้อย่างมาก ไม่สามารถคิดวิเคราะห์เหตุผลได้อย่างเหมาะสม การประสานงานกับผู้อื่นมีน้อย”

ผู้จัดการกล่าว เพิ่มเติมว่า “คนที่ทำหน้าที่หัวหน้า ควรมี service mind และสามารถประสานความร่วมมือกับคนอื่นได้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

ผู้จัดการกล่าวว่า “สิ่งหนึ่งที่คนรุ่นใหม่มีติดตัวคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ใช้ไม่ได้ หมายความว่าใช้เป็น สถานศึกษาจึงควรเน้นให้นักศึกษาใช้เป็น มีทักษะด้านดิจิทัล (digital literacy)”

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยโดยนำเสนอข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

สมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม เป็นสมรรถนะที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุด สมรรถนะหน้าที่ ที่จำเป็น ได้แก่ สมรรถนะด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สมรรถนะด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด สมรรถนะด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ และสมรรถนะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ตามลำดับ

1. สมรรถนะทั่วไปด้านการบริการโรงแรม

ที่เป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่มโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การให้บริการผลิตภัณฑ์และการต้อนรับลูกค้าอย่างดี การปฏิบัติตามขั้นตอนสุขอนามัยในที่ทำงานและการปฏิบัติตามขั้นตอนด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยและการประมวลผลธุรกรรมทางการเงินที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. สมรรถนะหน้าที่ (functional competency)

เป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่ม มากขึ้น โดยเน้นบริการที่เป็นรูปแบบเฉพาะของการบริการที่เป็นกันเอง และมีความอบอุ่นสามารถแบ่งพิจารณาเป็นด้าน ได้ดังนี้

a. สมรรถนะหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จำเป็น ได้แก่

การพัฒนาขั้นตอนการประเมินพนักงานประสิทธิภาพ การวางแผนทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการการฝึกอบรม และการจัดเตรียมและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร การวางแผนและดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ และการประเมินประสิทธิผลของระบบการประเมิน ตามลำดับ (Ayuthya & Pimonsompong, 2017) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า การพัฒนาสมรรถนะ ทักษะในการทำงานของหัวหน้างานต้องสามารถวิเคราะห์งาน ออกแบบงานและการประเมินผลงาน การจัดการระบบประเมินผลการฝึกอบรม การติดตามและประเมินประสิทธิผลของผลการฝึกอบรม การประเมินประสิทธิผลของระบบการประเมินและการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ เป็นสมรรถนะที่ (Suwan & Tantakool, 2020).ได้จากการสัมภาษณ์ ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรระดับบริหารธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเข้าสู่องค์การสมรรถนะสูง และ (Darunyothin, 2022) วิจัยเรื่อง รูปแบบสมรรถนะที่จำเป็นของผู้บริหารระดับกลางในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม ได้พบว่าสมรรถนะด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (executive HR approach: H) เป็นสมรรถนะหนึ่งที่สำคัญ เพราะหากผู้บริหารมีสมรรถนะนี้ดี จะทำให้มนุษย์ (พนักงาน) แปรเปลี่ยนเป็นทรัพยากรที่มีค่า

ที่สุดขององค์กร สามารถสร้างนวัตกรรมต่างๆ ทำให้องค์กรมีขีดสมรรถนะสูงในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสามารถสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

b. สมรรถนะหน้าที่ด้านการบริการลูกค้า การขาย และการตลาด ที่จำเป็น ได้แก่

การจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาและดำเนินการตามแผนธุรกิจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การวางแผนและดำเนินกิจกรรมหรือแคมเปญเพื่อส่งเสริมการขาย การประสานกลยุทธ์และกิจกรรมทางการตลาดและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตในกิจกรรมการตลาดซึ่งมีความเห็นในทางเดียวกับงานวิจัยของ (Rodplang & Pathomsirikul, 2017) ที่กล่าวว่า ธุรกิจโรงแรมควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกสบายและเพิ่มความรวดเร็วต่อกระบวนการขายของธุรกิจ. การจัดเตรียมและนำเสนอผลงาน และการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ตามลำดับ

c. สมรรถนะหน้าที่ด้านการจัดการและความเป็นผู้นำ ที่จำเป็น ได้แก่

การเป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการบุคคล การตรวจสอบการดำเนินงานในสถานประกอบการเป็นประจำ การจัดการดูแลคุณภาพสำหรับการบริการต่างๆ สำหรับลูกค้า/แขกที่เข้าพัก และการจัดตารางเวลาการทำงานของพนักงาน การสร้างและดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปในทางเดียวกับเส้นทางอาชีพของพนักงานโรงแรมระดับหัวหน้างานที่ต้องสามารถกำกับดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ayuthya, & Pimonsompong, 2017) และการดูแลทรัพย์สินของบริษัทและโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการการจัดซื้อและสินค้าคงคลัง ตามลำดับ นอกเหนือจาก (Darunyothin, 2022) ยังกล่าวว่า ผู้บริหารระดับกลางจำเป็นต้องใช้ภาวะผู้นำเพื่อนำองค์กรและบุคคลให้มีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมไปในทิศทางที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมอันพึงประสงค์ขององค์กร รวมถึงมีการประพฤติ ปฏิบัติตนที่เสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและภาพลักษณ์ขององค์กร และสามารถใช้ศักยภาพภายในตนเป็นแรงขับ (Drive) สำหรับการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

d. สมรรถนะหน้าที่ด้านการบริหารการเงิน ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

การรักษามาตรฐานและบันทึกทางการเงิน และการจัดทำและติดตามงบประมาณการดำเนินงาน การบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงินตามงบประมาณ การกำกับดูแลรายได้และต้นทุนการจัดเลี้ยง การตรวจสอบการทำบัญชีการเงิน และการจัดทำงบการเงินตามปกติ

e. สมรรถนะหน้าที่ด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

การดูแลพื้นที่บริการอาหารและบาร์ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลสถานที่ที่ให้บริการเครื่องดื่มและการรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าและให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและสุภาพ ด การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าเกี่ยวกับบริการอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดการบริการเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อย่างมีความรับผิดชอบ และการให้บริการด้วยรถเกอริดอง (gueridon-trolley) แต่จากงานวิจัยยังพบว่าสมรรถนะการให้บริการด้วยรถเกอริดอง (gueridon-trolley) และการให้บริการผลิตภัณฑ์ไวน์ที่หลากหลาย เป็นสมรรถนะย่อยที่มีความจำเป็นมากที่สุดในโรงแรมระดับ 5 ดาว ซึ่งสมรรถนะนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริการได้อย่างมีมาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นสมรรถนะเฉพาะตัว ทักษะบริการในยุคหลังโควิด-19 (Prathumthongand & Sirichodnisakorn, 2022) ได้กล่าวว่า ทักษะบริการของพนักงานโรงแรมยุคใหม่ที่สามารถปลูกฝังให้มีอยู่ในตัวเองและพร้อมที่จะถูกดึงออกมาใช้ในการให้บริการกับลูกค้าในบริบทที่ต่างกันอย่างเหมาะสม คือ เน้นการใช้ทักษะความฉลาดประกอบด้วยความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence: EQ) ความฉลาดเชิงวัฒนธรรม (cultural intelligence: CQ) และความฉลาดเชิงประสบการณ์ (experiential intelligence: ExQ)

f. สมรรถนะหน้าที่ด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ที่จำเป็นของตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

ทักษะการฟังและการพูด : การเริ่มการสนทนาและสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า การสนทนาภาษาอังกฤษระดับปฏิบัติการเบื้องต้น การตอบสนองต่อคำสั่งที่ได้รับเป็นภาษาอังกฤษอย่างมีประสิทธิภาพ การนำเสนอแบบปากเปล่าสั้นๆ เป็นภาษาอังกฤษ ทักษะการอ่าน: การอ่านและตีความคำแนะนำ คำสั่ง และ/หรือไดอะแกรมพื้นฐาน การอ่านเนื้อหาตาม

บทความหรือสื่อที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทักษะการเขียน: การเตรียมจดหมายธุรกิจเป็นภาษาอังกฤษขั้นสูง การเขียนข้อความสั้นๆ เป็นภาษาอังกฤษ และการสื่อสารโดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ต่างๆ เป็นไปในทิศทางเดียวกับ ผลการวิจัยของ (Kongtham, 2020) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ความจำเป็นเกี่ยวกับภาษาอังกฤษสำหรับพนักงาน โรงแรมในจังหวัดภูเก็ตพบว่า ทักษะการพูด การอ่าน การเขียนและการฟัง เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพราะพนักงานในธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจสายการบิน เป็นธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน พนักงานจำเป็นต้องสื่อสารโดยตรง กับลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในทุกสถานการณ์ และผลงานของ (Pinsirikul et al., 2023) และสอดคล้องกับพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ที่เป็นจังหวัดท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาใช้บริการ และโรงแรม หลายแห่งมีผู้บริหารเป็นชาวต่างชาติ หัวหน้างานจำเป็นต้องมีสมรรถนะดังกล่าว เพื่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในการปฏิบัติงาน

นอกจากสมรรถนะดังกล่าวข้างต้นแล้ว จากผลการวิจัยของ (Darunyothin, 2022) ได้พบสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารระดับกลางในอุตสาหกรรมบริการโรงแรม เพิ่มเติมได้แก่ 1) สมรรถนะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ (relation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการมีทัศนคติในเชิงบวก การสร้างบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม รวมถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ระหว่างบุคคล (share valued) 2) สมรรถนะด้านการบริหารจัดการตามสถานการณ์ เกี่ยวข้องกับการรักษาแนวทางขององค์กร หรือวิสัยทัศน์ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์หรือ สภาพแวดล้อมขององค์กรอยู่เสมอ และสามารถบริหารจัดการจุดอ่อน และเสริมสร้างจุดแข็งให้กับองค์กรอย่างสร้างสรรค์ ในทุกสถานการณ์ สมรรถนะนี้จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบันอย่างยิ่ง และ 3) สมรรถนะด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง เกี่ยวข้องกับการเปิดโลกทัศน์ใหม่ๆ ให้กับตนเอง ด้วยการเรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อสร้างความพร้อมที่จะเติบโตไปพร้อมกับองค์กร และยังมีองค์ประกอบของสมรรถนะความเป็นผู้นำระดับโลก 15 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การจัดการความสัมพันธ์และทีมงาน 2) ความยืดหยุ่นทางวัฒนธรรม 3) ความฉลาดทางอารมณ์ 4) การสร้างแรงจูงใจ 5) ความฉลาดทางวัฒนธรรม 6) ความสุขุมรอบรอบ 7) ความมีคุณธรรม 8) ความชำนาญข้าม วัฒนธรรม 9) การทำงานเสริมกันแบบยืดหยุ่น 10) ความฉลาดทางธุรกิจ 11) ความแน่วแน่กล้าแสดงออก 12) การสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพ 13) การฟื้นตัวได้เร็ว 14) ความสนใจใฝ่รู้ และ 15) การเชื่อในความสามารถของตนเอง (Suwanpramot, & Boonyanmethaporn, 2023) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับพนักงานตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและ เครื่องดื่ม

สมรรถนะดังกล่าวทั้งหมดที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สถานประกอบการด้านธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจโรงแรม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการพิจารณากำหนดคุณสมบัติของพนักงานที่ต้องการรับสมัคร การกำหนดลักษณะงาน หรือสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ พนักงานให้มีมาตรฐานระดับสากล ด้านการศึกษาสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1 สาขาวิชาการโรงแรม สามารถนำ สมรรถนะทั้งหมดไปพิจารณาเพิ่มเติมในการกำหนดรายวิชา รายละเอียดของเนื้อหาวิชาในหลักสูตรปรับปรุง ปี 2568 โดยเฉพาะสมรรถนะหน้าที่ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้ผู้สำเร็จ เป็นผู้บริหารที่เช่น สมรรถนะหน้าที่ ด้านการบริหารการเงิน สมรรถนะด้านการบริหารจัดการตามสถานการณ์ สมรรถนะด้านความฉลาดทางธุรกิจ สามารถนำ สมรรถนะมาบูรณาการเป็นรายวิชาผู้ประกอบการยุคใหม่ มีทักษะในการบริหารความสัมพันธ์และทำงานร่วมกับเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีทักษะการทำงานบนพื้นฐานของข้อมูลและทักษะด้านดิจิทัล (digital literacy)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นของหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้เป็น การศึกษาความคิดเห็นจากระดับผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้ทำการวิจัยควรศึกษา

1. ความคิดเห็นจากพนักงานตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่
2. ความต้องการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของพนักงานตำแหน่งหัวหน้าพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อเปรียบเทียบกับสมรรถนะที่จำเป็น นำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะตามมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าวของผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมจังหวัดชั้นนำอื่น เช่น ภูเก็ต เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Ayuthya, P. P. N., & Pimonsompong, C. (2017). The Development of Professional Standards for Hotel Employees in Thailand. *Journal of Southern Technology*, 10(2). 1-8. [In Thai]
- Darunyothin, P. (2022). *The Development of Middle Executive Competency Model in Hotel Industry* [Master's thesis]. Ramkhamhaeng University.
http://www.mba-industrial-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-1_1612265397.pdf [In Thai]
- Kongtham, I. (2020). Needs Analysis on English Language Functions for Hotel Staff in Phuket Province. *Sripatum Chonburi Journal*, 16(3), 13-22.
- National Tourism Policy Committee, (n.d.). *National Tourism Development Plan No. 3 (2023-2027)*
https://drive.google.com/file/d/12-q4UFjmLAKs2_UW3ux2SB8bh_Umpg/view [In Thai]
- Pinsirikul, Y., Chuduang, W., Nunainam, T., Nunainam, L., & Tapnimit, V. (2023). English Communication Problems and Solutions of Thai Hotel Staff Working with Foreigners in Phuket Province. *Journal of Liberal Arts*, 15(2), 269038.
- Prathumthongand, C. & Sirichodnisakorn, C. (2022). New DNA to The Service Efficiency for Hotel Staff. *Western University Research Journal of Humanities and Social Science*, 8(2), 258-269. [In Thai]
- Rodplang, P. & Pathomsirikul, Y. (2017). Integrated Marketing Communication Model of Hotel Business in Thailand. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(1), 1804-1822. [In Thai]
- Suwan, K., & Tantakool, T. (2020). The Development of Personnel management Competency in Small and Medium Hotel Business to be The High Performance Organization. *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)*, 6(1), 35-50. [In Thai]
- Suwanpramot, R., & Boonyanmethaporn, W. (2023). Global Leadership Competencies for Leaders in Hotel Business: A Pilot Study. *Journal of Liberal Arts Prince of Songkla University*, 15(1), 265821.
- Thailand Professional Qualification Institute. (Public Organization), (2021). *Professional Qualification and Occupational Standards*. Thailand Professional Qualification Institute (Public Organization).
<https://www.tpqi.go.th/th/qualification>
- Thaithong, N., Praneetham, C., Noades, M. & Sitthijirapat, P. (2018). Competency development of the hotel staff in Koh Samui, Surat Thani province. *Chophayom Journal*, 29(3), 41-54.
- The ASEAN Secretariat. (2020). *ASEAN Tourism Curriculum and Qualifications Framework*. ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS.
<https://asean.org/our-communities/economic-community/asean-tourism-sector/asean-mra-tp-documents/>

การอ้างอิงบทความนี้

- APA Konrad, A. (2024). Essential Competencies for Supervisors of Food and Beverage Services in Hotels in the Province of Chiang Mai. *Journal of Technical and Engineering Education*, 15(1), 1–13. Thaijo.
<https://doi.org/10.14416/j.ftce.2024.04.01>
- MLA Konrad, Apsorn “Essential Competencies for Supervisors of Food and Beverage Services in Hotels in the Province of Chiang Mai.” *Journal of Technical and Engineering Education*, vol. 15, no. 1, Apr. 2024, pp. 1–13, <https://doi.org/10.14416/j.ftce.2024.04.01>. Thaijo.
- ISO690 A. Konrad, “Essential Competencies for Supervisors of Food and Beverage Services in Hotels in the Province of Chiang Mai,” *Journal of Technical and Engineering Education*, vol. 15, no. 1, pp. 1–13, Apr. 2024, doi: <https://doi.org/10.14416/j.ftce.2024.04.01>.