

รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม The Model of Competency Based Curriculum Development in Hospitality and Services, Front Office Program According to Hotel Industry Occupational Standard

วิชาพรณ กิ่งวัชรพงศ์^{1*} ชนะ กสิภาร² สมยศ เจตน์เจริญรักษ์³ และ ศิริพรรณ ชุมนุ⁴
Vicchapan Kingwatcharapong^{1*} Chana Kasipar² Somyot Jedjaroenruk³ and Siripan Choomn⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดทำโมดูลการเรียนรู้ฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรมและการบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรม การดำเนินการวิจัยมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) กำหนดกรอบแนวคิดและออกแบบกระบวนการวิจัย โดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการแปลงสมรรถนะจากมาตรฐานอาชีพไปสู่หลักสูตรรายวิชา ผู้วิจัยได้ออกแบบสร้างรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะโดยใช้ชื่อว่า กสิภารโมเดล (Kasipar Model of Competency Bases Curriculum) 2) พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ตามขั้นตอนของกสิภารโมเดล และจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยผู้เชี่ยวชาญ

และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำประชาพิจารณ์ ความสอดคล้องความต้องการเกี่ยวกับกรอบโครงสร้างหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ได้ 3) พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า 4) ทดลองใช้กับสถานประกอบการ โรงแรมราชาธิริ รีสอร์ท แอนด์สปา เพื่อนำมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงานงานบริการส่วนหน้า 5) กำหนดประชากรจากสถานศึกษาจำนวน 12 แห่ง และสถานประกอบการจำนวน 10 แห่ง กลุ่มตัวอย่างจากสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง นักศึกษาจำนวน 41 คนและสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่มีนักศึกษาฝึกงานจำนวน 10 แห่ง ในการนำไปสู่การปฏิบัติใช้งาน ผู้วิจัยนำชุดโมดูลการเรียนรู้ไปทดลองใช้จริงในสถานศึกษาที่เปิดสอนสาขาการโรงแรมและบริการที่ทำการสอนรายวิชา งานบริการส่วนหน้าและนักศึกษาออกฝึกงาน ในภาคเรียนที่ 1/2553 จำนวน 9 สถานศึกษา 6) ติดตามเพื่อประเมิน

- ¹ นักศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ² รองศาสตราจารย์ ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ³ อาจารย์ ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- ⁴ ที่ปรึกษาด้านอาชีวศึกษา องค์การ UNESCO Bangkok
- * Corresponding Author, Tel. 08-1969-1384, E-mail: bkpkwp@hotmail.com

โดยการใช้แบบประเมินความพึงพอใจในสมรรถนะของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการ ที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในหน้าที่งานบริการส่วนหน้า จากครูฝึกที่เป็นผู้ควบคุมการฝึกงานของนักศึกษา 7) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลงานการวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของรายวิชาจากการสนทนากลุ่มและการทำประชาพิจารณ์หลักสูตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่ามีค่าคะแนน IOC มากกว่า 0.9 ขึ้นไปทุกรายวิชา นั่นคือมีความสอดคล้องทุกรายวิชาเทียบกับมาตรฐานอาชีพ 2) ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนบทเรียนโมดูลและหลังบทเรียนโมดูล ทั้ง 6 โมดูลที่สร้างขึ้น มีผลการเรียนหลังบทเรียนสูงกว่าก่อนบทเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ผลการวิเคราะห์การประเมินความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการใช้งานของนักศึกษาที่มีต่อการใช้โมดูลในการเรียนของทุกรายหัวข้อการประเมินพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมากของทุกด้าน 4) ผลการวิเคราะห์การประเมินความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการใช้โมดูลในการเรียนการสอน ทุกด้านการประเมินพบว่า ความคิดเห็นของครูผู้สอนเห็นว่าเป็นความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกด้าน 5) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูฝึกในสถานประกอบการ ที่สังเกตการแสดงผลสมรรถนะในงานบริการส่วนหน้าโรงแรมของนักศึกษาฝึกงาน พบว่านักศึกษาสามารถแสดงผลสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 โมดูล

คำสำคัญ: รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า โมดูลฐานสมรรถนะการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า

Abstract

The purpose of this research was 1) To develop Vocational Competency Standard Based Curriculum in Hotel, Hospitality, and Front Office Programs

according to the Hotel Industrial Occupational Standard, 2) to develop model for organizing Vocational Competency Based Learning Modules of those three programs. The samples of this study were the instructors in Vocational Colleges, trainers in the hotels, students, and trainees. The research tools used for collecting the data included questionnaires, and focus group discussion. Frequency, percentage, mathematics mean, standard division, IOC, and t-test. The research had seven steps which included 1) Kasipar Model of Competency Based Curriculum had been constructed, 2) development of Competency Based Curriculum by using Kasipar Model. Focus group had been organized to ensure the quality of the model, 3) construct Competency Based Module and training model, 4) Competency Based Module had been tried out, 5) the teachers in 9 colleges, and their student were on the job training, 6) monitoring and evaluating of trainees or students, 7) analyzed related information and finalized the study. It was found that 1) Competency Based Curriculum which was developed related Vocational Subjects. The specialists agreed that the constructed module was suitable for the needs of workplace, 2) the students' grades were higher significantly at the .01 level, 3) the students' opinions on the Modules was at high level, 4) the teachers' opinions on the Modules was at highest level, 5) the students who were trained by the Modules satisfied with all competency at the highest level.

Keywords: Development Competency Based Curriculum in Hospitality and Services, Competency Based Modules in Hotel and Hospitality, Front Office Program

1. บทนำ

การจัดระบบการอาชีวศึกษาที่ส่งผลต่อความอ่อนด้อยด้านคุณภาพการอาชีวศึกษาของประเทศไทยนั้นเกิดจากการใช้หลักสูตรการเรียนการสอนที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการในแต่ละสาขาอาชีพ ทำให้ผู้เรียนที่จบการศึกษามีสมรรถนะต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรการเรียนการสอนไม่ได้มาจากมาตรฐานอาชีพที่แท้จริง ทำให้ผู้เรียนได้รับสมรรถนะไม่ครบตามความต้องการของแต่ละอาชีพ จากการวิจัยของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ [1] เสนอประเด็นปัญหาและสาเหตุปัญหาด้านการจัดระบบการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา ในยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาระเบียบวาระแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2551 ถึง 2555 พบว่าประเด็นปัญหาของการจัดการระบบการศึกษาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการอาชีวศึกษา 1) การจัดการอาชีวศึกษาไม่เน้นการฝึกปฏิบัติสมรรถนะทางวิชาชีพและความเชื่อมโยงกับสถานประกอบการ 2) ขาดการจัดหลักสูตรที่หลากหลายไม่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับการทำงาน 3) ขาดความเชื่อมโยงการจัดอาชีวศึกษากับการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษาจึงไม่สามารถดึงดูดผู้เรียน และสาเหตุของการเกิดปัญหาประกอบด้วย 1) ขาดกลไกการพัฒนาระบบมาตรฐานสมรรถนะและกลไกการเรียนรู้ การจัดการการเรียนการสอนต้องร่วมกับสถานประกอบการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 2) ขาดระบบการแนะแนวการศึกษาอาชีพและการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจในอาชีพ เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ รายได้และค่าตอบแทน

การศึกษาเทคนิคและอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมในประเทศไทย จำเป็นจะต้องพัฒนาคุณภาพในระดับฝีมือแรงงานเพื่อให้เข้าสู่อาชีพได้โดยตรง สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีหน้าที่ในการผลิตกำลังคนส่งออกไปสู่ตลาดแรงงาน ในการพัฒนาคุณภาพของผลผลิตเพื่อการแข่งขัน ปัจจุบันนักศึกษาที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงส่วนใหญ่นิยมศึกษา

ต่อเพื่อให้ได้ปริญญา จากการประเมินคุณภาพภายนอกด้านการอาชีวศึกษาในรอบแรก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา [2] ผู้ที่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีงานทำร้อยละ 12.5 ประกอบอาชีพอิสระร้อยละ 6.25 และผู้จบประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) มีงานทำร้อยละ 26.53 ประกอบอาชีพอิสระร้อยละ 6.19 ผู้จบส่วนใหญ่เรียนต่อปริญญาตรี ทำให้เกิดสูญญากาศในด้านแรงงานฝีมือ การแก้ปัญหาการไม่เข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยการเร่งตั้งสถาบันเทียบคุณวุฒิจากวิชาชีพเป็นองค์กรมหาชน ในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อกำหนดและประเมินสมรรถนะวิชาชีพของผู้ที่จบก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานก็เป็นวิธีการหนึ่งที่จูงใจให้ผู้เข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีโอกาสศึกษาต่อระดับปริญญาตรี โดยจัดการศึกษาแบบบูรณาการระหว่างภาคอุตสาหกรรมและการศึกษาต่อเนื่อง ด้วยระบบการเรียนการสอนตามกรอบสมรรถนะวิชาชีพ สามารถเทียบโอนประสบการณ์ และเรียนเพิ่มเติมบางส่วน เพื่อให้ปรับวุฒิการศึกษาได้ซึ่งก็จะทำให้สามารถพัฒนาฝีมือแรงงานได้ตรงกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม และแก้ปัญหาการขาดแคลนกำลังคนระดับปฏิบัติการ

การอาชีวศึกษาจึงต้องพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนมุ่งเน้นสมรรถนะวิชาชีพ และควรให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนากำลังคน ซึ่งก็สอดคล้องกับการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ที่ได้จากการกำหนดมาตรฐานอาชีพจากผู้ประกอบการ และแปลงมาตรฐานอาชีพมาเป็นหลักสูตรฐานสมรรถนะ โดยการใช้ชุดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับหลักสูตรฐานสมรรถนะ จึงจะทำให้สมรรถนะของผู้จบการอาชีวศึกษาเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพอาชีวศึกษาให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานอาชีพ [3] การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมการโรงแรม ใช้มาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรมที่เป็นผลงานวิจัยของรุ่งโรจน์ [4] โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อ 1) พัฒนาหลักสูตร

ฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม การโรงแรม 2) พัฒนารูปแบบโมดูลการเรียนรู้ ฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรม การโรงแรม

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือประชากรจากสถานศึกษาจำนวน 12 แห่ง และสถานประกอบการจำนวน 10 แห่ง กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือสถานศึกษาจำนวน 9 แห่ง นักศึกษาจำนวน 41 คนและสถานประกอบการด้านการโรงแรมที่นักศึกษาเข้าฝึกงานจำนวน 10 แห่ง ในการนำไปสู่การปฏิบัติใช้งาน ผู้วิจัยนำชุดโมดูลการเรียนรู้ ไปทดลองใช้จริงในสถานศึกษาที่เปิดสอนสาขาการโรงแรมและบริการ ที่ทำการสอนรายวิชางานบริการส่วนหน้าและนักศึกษาออกฝึกงานในภาคเรียนที่ 1/2553 จำนวน 9 สถานศึกษา

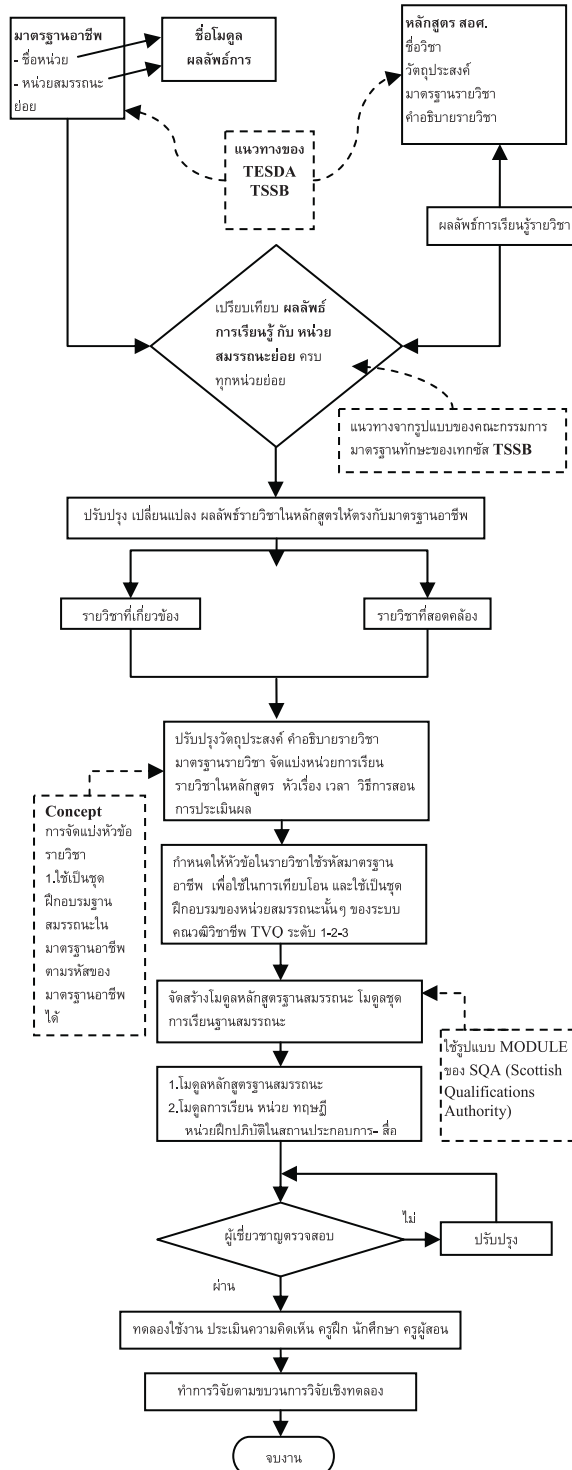
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือเชิงคุณภาพ ได้แก่ 1) หลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า 2) โมดูลฐานสมรรถนะ 6 โมดูล ประกอบด้วยโมดูลเรื่องการแสดงมารยาทไทยทางการบริการที่ดีต่อลูกค้า โมดูลเรื่องการปฏิบัติหน้าที่บริการแบบไทย โมดูลเรื่องการจัดการข้อมูล โมดูลเรื่องการจัดการการจองห้องพัก โมดูลเรื่องการต้อนรับลูกค้าเมื่อมาถึง โมดูลเรื่องการเตรียมและจัดการเอกสารค่าใช้จ่ายลูกค้า เครื่องมือเชิงปริมาณได้แก่ 1) แบบประเมินความคิดเห็นของครูผู้สอน 2) แบบประเมินความคิดเห็นของนักศึกษา 3) แบบประเมินความพึงพอใจของครูฝึกในสมรรถนะของนักศึกษา หลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าตามมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรม

2.3 ขั้นตอนดำเนินการวิจัย มี 7 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิด และออกแบบกระบวนการวิจัยโดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

กับมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรม [4] หลักสูตรการโรงแรมและบริการระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 [5] เอกสารการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะของ Technical Education and Skill Development Authority (TESDA) ของประเทศฟิลิปปินส์ [6] และการรวบรวมมาตรฐานทักษะลงในหลักสูตรวิทยาลัยชุมชนและเทคนิคของเทคัสซัส (Technical Skill Standard Board: TSSB) ของประเทศสหรัฐอเมริกา [7] ความสัมพันธ์ของโลกการจ้างงานกับโลกการศึกษา ซึ่งแสดงการเชื่อมโยงของโลกอาชีพกับโลกการศึกษา [8] ผู้วิจัยนำมาออกแบบรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะโดยเรียกรูปแบบนี้ว่า กสิภารโมเดล ของการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ (Kasipar Model of CBC) แสดงไว้ในรูปที่ 1

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะสนทนา กลุ่มและการทำประชาพิจารณ์หลักสูตรฐานสมรรถนะ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม โดยการแปลงมาตรฐานอาชีพลงสู่รายวิชาในหลักสูตร ใช้รูปแบบที่ออกแบบพัฒนาขึ้นในขั้นตอนที่ 1 โดยการเขียนผลลัพธ์การเรียนรู้ลงในหลักสูตรสาขาการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าโรงแรม เปรียบเทียบผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรกับหน่วยมาตรฐานอาชีพ และเปรียบเทียบกับผลลัพธ์การเรียนรู้กับหน่วยสมรรถนะย่อยของมาตรฐานอาชีพ โดยการใช้ตารางเมตริก (Matrix) พิจารณาความสัมพันธ์แนวดิ่งและแนวนอน เขียนผลลัพธ์ที่ได้ลงในคำอธิบายรายวิชา สรุปรายวิชาที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องที่เป็นเฉพาะรายหน่วยสมรรถนะย่อย จัดแบ่งหน่วยการเรียนรู้ในรายวิชา จัดเวลา การสอน การประเมินผลตามมาตรฐานอาชีพของรายมาตรฐานหน่วยนั้น นำร่างหลักสูตรฐานสมรรถนะและเอกสารที่ดำเนินการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะทั้งหมด เข้าสู่การทำสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อประชาพิจารณ์จากข้อมูลที่ได้โดยพิจารณาความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพและหลักสูตรการเรียนการสอน (IOC)



รูปที่ 1 แผนผังรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะแบบกสิกรรมโมเดล (Kasipar Model of CBC)

ขั้นตอนที่ 3 พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าโรงแรม ออกแบบ สร้างโมดูลฐานสมรรถนะ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยพัฒนาโมดูลฐานสมรรถนะขึ้นทั้งหมด 6 โมดูลประกอบด้วย โมดูลเรื่องการแสดงมารยาทไทยทางการบริการที่ดีต่อลูกค้า โมดูลเรื่องการปฏิบัติหน้าที่บริการแบบไทย โมดูลเรื่องการจัดการข้อมูล โมดูลเรื่องการจัดการการจองห้องพัก โมดูล เรื่องการต้อนรับลูกค้าเมื่อมาถึง โมดูลเรื่องการเตรียมและจัดการเอกสารค่าใช้จ่ายลูกค้า โดยในแต่ละโมดูลประกอบด้วย โมดูลหลักสูตรฐานสมรรถนะ โมดูลเรียนทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โมดูลเรียนฝึกปฏิบัติ โมดูลกิจกรรมการฝึกและการบันทึกร่องรอยการฝึก โมดูลประเมินผลร่องรอยกิจกรรมการฝึก สื่อประกอบการเรียน

ขั้นตอนที่ 4 ทดลองใช้ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำโมดูลที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องและเที่ยงตรง เพื่อปรับปรุงให้โมดูลมีความเที่ยงตรงและสอดคล้องกับหลักสูตรฐานสมรรถนะ โมดูลฐานสมรรถนะปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้งานที่โรงแรมราชาธิร์ รีสอร์ทแอนด์สปา โดยใช้ครูฝึกและพนักงานที่ทำงานในโรงแรมเป็นผู้ทดลองใช้ประเมินคุณค่าการใช้งาน พบว่ามีคุณค่าในการนำไปใช้งานระดับมากที่สุดของทุกโมดูลที่สร้างขึ้น

ขั้นตอนที่ 5 นำไปใช้งาน ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยนำไปใช้งานในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่เปิดสอนการโรงแรมและบริการ สาขางานบริการส่วนหน้าโรงแรม ในภาคเรียนที่ 1/2553 สถานศึกษาที่เปิดในภาคเรียนนี้มีทั้งสิ้น 12 สถานศึกษา ประกอบด้วย 1) วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี 2) วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช 3) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ 4) วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย 5) วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวอุดรธานี 6) วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวนครราชสีมา 7) วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ 8) วิทยาลัยเทคนิคระยอง 9) วิทยาลัยเทคนิคชุมพร 10) วิทยาลัยการอาชีพหลวงประจักษ์ศิลปาคม 11) วิทยาลัยการ

อาชีพท่ายเหมือง 12) วิทยาลัยพาณิชยการบึงพระพิบูลย์โลก ผู้วิจัยคัดเลือกสถานศึกษาโดยวิธีการแบบเจาะจงตามเงื่อนไขที่เปิดสอนวิชางานบริการส่วนหน้า ได้สถานศึกษาที่ทำการศึกษา 9 แห่ง ที่สามารถใช้โมดูลได้ในรายวิชาที่เปิดสอนงานบริการส่วนหน้าโรงแรม และส่งนักศึกษาออกฝึกงานในภาคเรียนที่ 1/2553 ประกอบด้วย วิทยาลัยการอาชีพหลวงประจักษ์ศิลปาคม วิทยาลัยเทคนิคชุมพร วิทยาลัยพาณิชยการบึงพระพิบูลย์โลก วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวอุดรธานี วิทยาลัยบริหารธุรกิจและการท่องเที่ยวกรุงเทพ วิทยาลัยการอาชีพท่ายเหมือง วิทยาลัยอาชีวศึกษาชลบุรี วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช ประกอบด้วยนักศึกษาทั้งสิ้น 41 คน ที่ฝึกงานบริการส่วนหน้าโรงแรม และสถานประกอบการหรือโรงแรม ทั้งหมด 10 แห่ง ที่รับนักศึกษาฝึกงานบริการส่วนหน้าโรงแรม ประกอบด้วย โรงแรมลีการ์เด็น พลาซ่า หาดใหญ่ โรงแรมเจบีหาดใหญ่ โรงแรมลิเกอรัน นครศรีธรรมราช โรงแรมทวินโลดส์ นครศรีธรรมราช โรงแรมเขาหลัก รีสอร์ท พังงา โรงแรมโนโวเทลบีช รีสอร์ทแอนด์กอล์ฟ ชุมพร โรงแรมนาซาบุรี แอนด์ รีสอร์ท โรงแรม Katiliga Mountain Resort & Spa โรงแรม The Tide Resort บางแสน โรงแรมรอยัล กริฟ บีช รีสอร์ท พัทยาใต้ นักศึกษาที่เข้าฝึกงานในสถานประกอบการต้องเรียนรู้ 6 โมดูล ได้รับการจัดการเรียนการสอนด้วยโมดูลทั้ง 6 โมดูล และได้รับการประเมินก่อนเข้าฝึกภาคปฏิบัติในสถานประกอบการโดยผู้ควบคุมการฝึกประเมินทักษะจากใบฝึกปฏิบัติที่เรียนภาคปฏิบัติในสถานประกอบการ ผู้เข้าฝึกงานได้รับการฝึกปฏิบัติตามใบปฏิบัติงานจนมีความชำนาญแล้วทุกใบปฏิบัติงาน ให้ผู้ควบคุมการฝึกประเมินโดยใช้แบบประเมินการฝึกสมรรถนะปฏิบัติในโมดูลจนผ่านเกณฑ์ กรณีไม่ผ่านเกณฑ์ นักศึกษาต้องฝึกฝนใหม่ และทำการปฏิบัติงานผ่านเกณฑ์ ก่อนปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่จริงประเมินสมรรถนะการปฏิบัติงานในสถานประกอบการจริง

ขั้นตอนที่ 6 การติดตามเพื่อประเมินรูปแบบ

การจัดการเรียนการสอนฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือประเมินความพึงพอใจในสมรรถนะนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการ ที่ปฏิบัติงานในหน้าที่งานบริการส่วนหน้าโรงแรมของแต่ละโรงแรม โดยครูฝึกเป็นผู้สังเกตสมรรถนะที่นักศึกษาแสดงออกในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งประเมินผลความพึงพอใจสมรรถนะของนักศึกษาที่แสดงออกขณะปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลค่าความสอดคล้องหลักสูตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานอาชีพ ใช้สถิติหาค่า IOC โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ชำนาญการ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า การประเมินหาค่าความคิดเห็นของนักศึกษา ครูผู้สอน และความพึงพอใจของครูฝึกที่มีต่อนักศึกษาฝึกงานในงานบริการส่วนหน้าโรงแรม โดยมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ยประเมินผลการเรียนของนักศึกษา ก่อนบทเรียนโมดูล และหลังบทเรียนโมดูล ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้การทดสอบค่า t แบบ Paired Sample Test การสรุปผลการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้ 1) จัดเตรียมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) สรุปผลการดำเนินงานตามขั้นตอน 3) จัดทำรายงานการวิจัย 4) นำเสนอผลงานการวิจัยต่อคณะกรรมการ 5) จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของรายวิชา จากการสนทนากลุ่มและการทำประชาพิจารณ์หลักสูตรฐานสมรรถนะกับมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการ โรงแรม พบว่ามีค่าคะแนน IOC มากกว่า 0.9 ขึ้นไปทุกรายวิชา นั่นคือมีความสอดคล้องทุกรายวิชาเทียบกับมาตรฐานอาชีพ

3.2 ผลการวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนบทเรียนโมดูลและหลังบทเรียนโมดูล ทั้ง 6 โมดูล ที่สร้างขึ้นมีผลการเรียนหลังบทเรียนสูงกว่าก่อนบทเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

3.3 ผลการวิเคราะห์การประเมินความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการใช้งานของนักศึกษาที่มีต่อการใช้โมดูลในการเรียนของทุกรายหัวข้อการประเมินพบว่ามีความเหมาะสมในระดับมากของทุกด้าน

3.4 ผลการวิเคราะห์การประเมินความคิดเห็นด้านความเหมาะสมในการใช้โมดูลในการเรียนการสอนทุกด้านการประเมินพบว่า ความคิดเห็นของครูผู้สอนเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดทุกด้าน

3.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูฝึกในสถานประกอบการ ที่สังเกตการแสดงผลสมรรถนะในงานบริการส่วนหน้าโรงแรมของนักศึกษาฝึกงานพบว่า นักศึกษาสามารถแสดงผลสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 6 โมดูล

4. อภิปรายผลและสรุป

4.1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ ผู้วิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมบริการโรงแรมที่จัดทำโดย รุ่งโรจน์ [4] พบว่าตรงกับความต้องการของสถานประกอบการด้านการโรงแรม และครูผู้สอนสาขาวิชาการโรงแรมและบริการของสถานศึกษา หลักสูตรฐานสมรรถนะวิชาชีพด้านการโรงแรมและบริการที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ เนื่องจากหลักสูตรฐานสมรรถนะด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้า ที่สร้างขึ้นและพัฒนาขึ้นมาเป็นโมดูลที่มีครบทั้งโมดูลทฤษฎี โมดูลปฏิบัติและโมดูลกิจกรรม ทำให้สามารถถ่ายโอนผลลัพธ์การเรียนรู้มาสู่ผลลัพธ์การทำงานได้ชัดเจนและตรงตามสมรรถนะที่ผู้ประกอบการต้องการอันเป็นการเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานอาชีพกับมาตรฐานการศึกษา และระหว่างโลกของงานกับโลกการศึกษา โดยการแปลงสมรรถนะที่ต้องการของอาชีพไปเป็นสมรรถนะที่ต้องการผลการเรียนรู้ ซึ่งกำหนดมาเป็นผลลัพธ์การเรียนรู้ถ่ายโอนกลับไปเป็นผลลัพธ์การทำงาน [8] การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะมีการเชื่อมโยงมาตรฐานเนื้อหาวิชาการกับมาตรฐาน

ทักษะอาชีพตามแนวทางของ Loach [9] ไว้ 4 ประการ

- 1) วิเคราะห์มาตรฐานเนื้อหาวิชา โดยผู้ชำนาญการในอาชีพเป็นผู้วิเคราะห์ ซึ่งจะต้องใช้อย่างน้อยสองคนในแต่ละอาชีพมาวิเคราะห์มาตรฐานเนื้อหาวิชา โดยให้มีการโต้แย้ง เพื่อให้ได้มาตรฐานเนื้อหาวิชา
- 2) ระบุความสัมพันธ์ของทักษะด้านวิชาการ (RAS: Related Academic Skill) ความต้องการสมรรถนะการปฏิบัติในงานอาชีพ ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ชำนาญการเนื้อหาวิชาการเป็นผู้ตรวจทานมาตรฐานทักษะทั้งหมดเพื่อกำหนดทักษะเฉพาะทางวิชาการที่ต้องการของผู้ชำนาญการปฏิบัติด้านสมรรถนะ
- 3) การข้ามทักษะวิชาการ ความต้องการของการปฏิบัติสมรรถนะในการเรียนของโปรแกรมเทคนิคและอาชีวศึกษา
- 4) พัฒนาข้อกำหนดคำอธิบาย นั่นคือการนำมาตรฐานเนื้อหาวิชาการและมาตรฐานทักษะอาชีพ กำหนดเป็นรูปธรรมการปฏิบัติสมรรถนะ ส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงของโลกของงานกับโลกของการศึกษา ผู้วิจัยศึกษารูปแบบที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการเรียนการสอนด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าโรงแรม โดยการรวมมาตรฐานทักษะลงสู่หลักสูตรเทคนิคและอาชีวศึกษา นอกจากนี้ได้ศึกษาหลักการเชื่อมโยงมาตรฐานทักษะไปยังมาตรฐานวิชาการของคณะกรรมการมาตรฐานทักษะเท็กซัส ในการรวมมาตรฐานทักษะเข้าไปยังหลักสูตรวิทยาลัยเทคนิคและชุมชนโดยทางคณะกรรมการมาตรฐานทักษะของเท็กซัส จัดทำคู่มือการบูรณาการนี้ให้ทางวิทยาลัยเทคนิคและชุมชน นำไปพัฒนาหลักสูตรการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับใช้ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานอาชีพกับมาตรฐานการศึกษา และระหว่างโลกของงานกับโลกการศึกษา ด้วยหลักการที่ค้นพบและนำมาใช้จึงส่งผลให้หลักสูตรฐานสมรรถนะที่ผู้วิจัย พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการด้านการโรงแรมและครูผู้สอนในสถานศึกษา

4.2 จากการวิเคราะห์ข้อมูล การนำโมดูลการเรียนฐานสมรรถนะวิชาชีพ ด้านการโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าโรงแรมไปใช้ ตามมาตรฐานอาชีพ

อุตสาหกรรมการโรงแรม ผู้วิจัยพบว่าโมดูลฐานสมรรถนะที่สร้างขึ้น จากมาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรม ส่งผลให้ผู้ควบคุมการฝึกของนักศึกษาในสถานประกอบการมีความพึงพอใจในสมรรถนะของนักศึกษาที่ได้รับจากการเรียนด้วยโมดูลหลักสูตรฐานสมรรถนะที่สร้างขึ้น โดยยึดรูปแบบของ SQA และสร้างชุดการเรียนรู้ฐานสมรรถนะ จากโมดูลหลักสูตรฐานสมรรถนะผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ครูผู้สอนและผู้เรียนต่างก็มีความคิดเห็นที่ดีต่อการเรียนด้วยโมดูลการเรียน เพราะการออกแบบสร้างหลักสูตรโมดูลฐานสมรรถนะและโมดูลการเรียนที่ยึดผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นหลักในการออกแบบสร้างบทเรียน สามารถควบคุมผลสัมฤทธิ์ให้บรรลุผลตามผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดในโมดูลการเรียน และมีทิศทางการเรียนที่ชัดเจน ผู้เรียนและผู้สอนสามารถรู้ถึงเป้าหมายสุดท้าย ผู้เรียนสามารถลงรู้ถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามบทเรียนโมดูลของแต่ละโมดูล โมดูลการเรียนที่สร้างจากหลักสูตรฐานสมรรถนะจึงมีความเหมาะสมในการเรียนรู้ด้านการอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอรสา [10] ที่สร้างชุดฝึกอบรมหลักสูตรฐานสมรรถนะที่ยึดผลลัพธ์การเรียนรู้ในการออกแบบสร้างชุดฝึกอบรม ในการฝึกอบรมพนักงานพบว่า มีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงตามความต้องการ ผลลัพธ์การเรียนรู้ใช้กำหนดสมรรถนะที่ผู้เรียนต้องมีชุดการเรียนรู้ที่ออกแบบโดยยึดผลลัพธ์การเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการเรียนการสอนตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล โมดูลการเรียนฐานสมรรถนะจึงมีความเหมาะสมในการใช้เป็นชุดการเรียนรู้ที่ต้องการให้ผู้เรียนมีสมรรถนะตามความต้องการของสถานประกอบการมากที่สุด

4.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ โดยการแปลงมาตรฐานอาชีพลงสู่หลักสูตรรายวิชา ตามขั้นตอนการพัฒนาโดยรูปแบบกสิการโมเดลอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความเหมาะสมในแต่ละหลักสูตร
2. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาควรนำ

โมดูลเรียนฐานสมรรถนะที่สร้างขึ้นนี้ไปใช้ในการเรียนการสอน สาขางานโรงแรมและบริการ งานบริการส่วนหน้าโรงแรม เพราะนักศึกษาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น และตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

3. เพื่อสร้างความมั่นใจให้สถานประกอบการในการผลิตบุคลากรตามแนวทางมาตรฐานอาชีพ ควรมีองค์กรกลางที่จะทำหน้าที่ในการประสานร่วมมือกับสถานประกอบการในการให้ความร่วมมือในการกำหนดสมรรถนะที่คาดหวังอย่างแท้จริง องค์กรกลางต้องสามารถชี้แจงและขอความร่วมมือ เพื่อได้บุคลากรที่มีความสามารถและมีความตั้งใจที่จะพัฒนาบุคลากรของสถานประกอบการ และองค์กรกลางต้องทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ ความก้าวหน้าของมาตรฐานอาชีพ และความเป็นไปได้ในการใช้งานของมาตรฐานอาชีพ สร้างความมั่นใจให้สถานประกอบการในการผลิตบุคลากรตามแนวทางมาตรฐานอาชีพ

4. หลักสูตรการเรียนการสอนควรมีผลลัพธ์การเรียนรู้ ในแต่ละรายวิชาที่สอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา เพราะสามารถประเมินสมรรถนะวิชาชีพให้สอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ

5. หลักสูตรฐานสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ ทำให้สามารถควบคุมมาตรฐานการเรียนการสอน ให้เป็นไปตามมาตรฐานอาชีพในแต่ละมาตรฐานอาชีพ หลักสูตรที่ใช้อยู่ผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นหลักจะสามารถเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของอาชีพในโลกอาชีพเพื่อการเรียนการสอนด้านการอาชีวศึกษาที่เกิดความยั่งยืน

6. โมดูลฐานสมรรถนะกระตุ้นความสนใจในการพัฒนาสมรรถนะได้จะทำให้ให้นักศึกษามีความตระหนักถึงความสำคัญของสมรรถนะตามมาตรฐานอาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะด้วยตนเองในการเข้าสู่มาตรฐานอาชีพ นักศึกษาต้องเป็นผู้ที่มีความต้องการในการเรียนรู้สมรรถนะด้วยตนเอง เพื่อเตรียมตัวเข้าสู่มาตรฐานอาชีพในสาขาอาชีพของตนเอง

4.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. ควรมีการวิจัยตามรูปแบบการปฏิบัติการโมเดล เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรทั่วไปและทำการวิจัยหาประสิทธิภาพ

ของโมดูลที่สร้างขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะในรูปแบบต่างๆ เพื่อ ให้มีแนวทางการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะที่มีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะในหลักสูตรสาขาวิชาชีพอื่นๆ เช่น ด้านช่างอุตสาหกรรม โดยใช้การแปลงมาตรฐานอาชีพลงสู่รายวิชาด้านอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้หลักสูตรฐานสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการของอาชีพนั้นๆ

4. ควรมีการวิจัยสร้างหลักสูตรโมดูลเชิงเนื้อหาในรายวิชาที่เป็นทฤษฎี โดยยึดกรอบโครงสร้างขององค์กรที่เป็นสากลและปรับใช้กับรายวิชาในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ, ยุทธศาสตร์การพัฒนา คุณภาพการศึกษา: ระเบียบวาระแห่งชาติ. (พ.ศ.2551-2555), สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2550. (อัคราณา)
- [2] สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, คณะกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการอาชีวศึกษา, มาตรฐานและตัวบ่งชี้: การประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษา ด้านการอาชีวศึกษา: 2549.
- [3] Chana Kasipar. (2550). *Competency-Based Curriculum* [Online]. Available: <http://www.nsdv.go.th/industrial/competence/download/profchana.pdf>
- [4] รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์, “การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมโรงแรมไทย,” วิทยานิพนธ์ คุรุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษาศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.
- [5] กระทรวงศึกษาธิการ, หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2546 สาขาการโรงแรมและ

- บริการ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2546.
- [6] Technical Education and Skill Development Authority, (TESDA). (2006). *Competency-Based Curriculum Development*. [Online]. Available: www.tesda.gov.ph/eTESDA/uploads/.../CBC%20presentation.ppt
- [7] Texas Skill Standard Board (TSSB). (1995). *A User's Guide: Incorporating Skill Standards into Community and Technical College Curriculum (User's Guide)*. [Online]. Available: <http://www.tssb.com>
- [8] ชนะ กสิภาร, คุณวุฒิวิชาชีพไทย/มาตรฐานอาชีพ, ม.ป.ท. 2546. (อัดสำเนา).
- [9] Losh, C.L (2001). *Using Skill Standards for Vocational-Technical Education Curriculum Development. (ERIC Publication, Information Series No.383) Center of Education and Training for Employment, The Ohio State University. Columbus OH*. [Online]. Available: <http://www.vtcs.org/documents/Using%20Skill%20Standards.pdf>
- [10] อรสา รามโกมุต, “การพัฒนามาตรฐานอาชีพอุตสาหกรรมการโรงแรมของประเทศไทย กลุ่มอาชีพแม่บ้านโรงแรม,” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.
- [11] Kellie M. Ellerbusch, B.L.A. (2009). *Designing Competency-Based Instruction UMKC Institute for Human Development (UCE) Health Sciences Building 2220 Holmes, Third Floor Kansas City*, [Online]. Available: <http://www.ihd.umkc.edu>