

ชื่อเรื่อง	แนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้วิจัย	อาจารย์ตุลยนุสรณ์ สุภาษา และอาจารย์ ดร.ภัทรศรี อินทร์ขาว
หน่วยงาน/คณะ	วิทยาลัยนานาชาติ
ทุนอุดหนุนการวิจัย	กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ปีที่พิมพ์	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรม ของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการการฝึกอบรมตามสมรรถนะหลักอาเซียนและตามความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ SWOT analysis เพื่อหาแนวทางการจัดการฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการทำงานของพนักงานโรงแรมทั้ง 5 ด้านคือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีหลากหลาย การปฏิบัติงานตามหลักการด้านความปลอดภัยในการทำงาน การปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานตามกระบวนการสุขอนามัย และความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุงความรู้เกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ส่วนความคิดเห็นในการฝึกอบรมของพนักงานโรงแรมทั้ง 3 ด้านคือ การปฏิบัติก่อนการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน และการประเมิน และ หัวข้อที่ต้องการการฝึกอบรมด้านสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แนวทางที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด การฝึกอบรมแก่พนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ควรมีการวางแผนก่อนการฝึกอบรม และหัวข้อในการฝึกอบรมส่งเสริมสมรรถนะอาเซียนที่การเสริมและพัฒนาทักษะของพนักงาน และเสริมสร้างทักษะใหม่ๆ ให้แก่พนักงาน

**คำสำคัญ :** การฝึกอบรม, สมรรถนะ, พนักงานโรงแรม

**Research Title:** Guideline for Training Management Based on ASEAN Competencies and Needs for Training Hotel Staffs in Chiang Mai

**Researcher:** Tullyanusorn Sapasa ,Dr.Patarasri Inkao

**Faculty/Department:** International College

**Research Fund Source:** Chiang Mai Rajabhat Research Fund

**Published Year:** 2021

### Abstract

The Objectives of this Research on Guideline for Training Management Based on ASEAN Competencies and Needs for Training Hotel Staffs in Chiang Mai were to 1) to investigate the core competency of hotel staffs in Chiang Mai 2) to explore the needs for training of hotel staffs in Chiang Mai and 3) to determine the guidelines for manage hotel's staff training in Chiang Mai. The sample group of 384. The instrument used for data collecting were questionnaires. Data were analyzed by using the percentage, mean, standard deviation and SWOT analysis. The research found that the level of work effectively with colleagues and customers, work in a socially diverse environment, implement occupational health and safety procedures, comply with workplace hygiene procedures and development and improvement of knowledge about tourism industry were at a high level. Regarding the training needs, it was found practice before training, objective formulation, planning and assessment and training topics were at a high level. Results of the content analysis showed that the respondent's needs for training focus on training plan to create core competency for hotel staff, the topic of training should be able to upskills and reskill regarding to ASEAN competency.

**Keywords:** Training, Core competency, Hotel staff