



รายงานการวิจัย เรื่อง

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม
ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ
3 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ
บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

Guidelines for Competency Development of Housekeeping
Manager of Hotel in Huahin District Prachuapkhirikhan Province
based on the ASEAN Common Competency Standards for Tourism
Professional : Classification of 3, 4 and 5 star Hotel

ผศ.ดร.สุรพงษ์	นันทเกิดผล
ผศ.ดร.ประศาสน์	นิยม
ผศ.ดร.พรภัทร	อินทรวรพัฒน์
ดร.อัจฉราวรรณ	เพ็ญวันศุกร์

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



รายงานการวิจัย เรื่อง

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม
ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ
3 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ
บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

Guidelines for Competency Development of Housekeeping
Manager of Hotel in Huahin District Prachuapkhirikhan Province
based on the ASEAN Common Competency Standards for Tourism
Professional : Classification of 3, 4 and 5 star Hotel

ผศ.ดร.สุรพงษ์	นิ่มเกิดผล	คณะวิทยาการจัดการ
ผศ.ดร.ประศาสน์	นิยม	คณะวิทยาการจัดการ
ผศ.ดร.พรภัทร	อินทรวรพัฒน์	คณะวิทยาการจัดการ
ดร.อัจฉราวรรณ	เพ็ญวันศุกร์	ศูนย์หัวหิน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ปีงบประมาณ 2558)

หัวข้อวิจัย	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมใน อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3, 4 และ 5 ดาวที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
ผู้ดำเนินการวิจัย	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพงษ์ นิ่มเกิดผล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศาสน์ นิยม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรภัทร อินทรวรพัฒน์ ดร. อัจฉรวรรณ เพ็ญวันศุกร์
ที่ปรึกษา	ดร.รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์
หน่วยงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2561

รายงานการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการ
แผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรม
ระดับ 3, 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพ
ท่องเที่ยวแห่งอาเซียน 2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของ
โรงแรม และ 3. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม ซึ่งเป็น
การวิจัยแบบผสมวิธีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการวิจัย
เชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม ขนาดตัวอย่างจำนวน 88 ราย
ส่วนวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารวิชาการ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และ
การสนทนากลุ่ม ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม จากกลุ่มโรงแรม
ระดับ 3, 4 และ 5 ดาว และนักวิชาการด้านการโรงแรม

ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะที่ควรพัฒนาสมรรถนะเร่งด่วนสูงสุด ได้แก่ สมรรถนะด้าน
ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษทั้งการอ่านและการเขียนในระดับสูงได้เป็นอย่างดี โดยสมรรถนะ
ดังกล่าวเป็นสมรรถนะตามหน้าที่ที่ใช้ในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการแผนก
แม่บ้านของโรงแรม สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ประกอบด้วย ความรู้
ทักษะ และเจตคติ สุดท้ายรูปแบบการพัฒนามี 2 องค์ประกอบคือ 1.สมรรถนะการอ่านและทำความเข้าใจกับข้อความภาษาอังกฤษขั้นสูง 2.สมรรถนะการเขียนภาษาอังกฤษขั้นสูง

Research Title	Guidelines for Competency Development of Housekeeping Manager of Hotel in Huahin District Prachuapkhirikhan Province based on the ASEAN Common Competency Standards for Tourism
Researcher	Assistant Professor Dr. Surapong Nimkoetphol Assistant Professor Dr. Prasat Niyom Assistant Professor Dr. Phonpat Intaravorraphat Dr. Atchara Phenwansuk
Researcher Consultant	Dr. Rungroj Seeluansawat
Organization	Faculty of Management Science Suan Dusit University
Year	2018

The purposes of this research were 1) to study of competency development direction of the managers in the Housekeeping department at the hotels in Hua Hin district of the Prachuap Khiri Khan province. We categorize following the standard of three, four and five star hotels of ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP). 2) to study the process of competency development of the managers in Housekeeping department and 3) to creating the competency pattern is suitable for managers in Housekeeping department. In this report, we use mixed methods research, including both quantitative research and qualitative research. In the quantitative research, we use a survey sampling method as managers in the Housekeeping department 92 people. For the qualitative research, we use as follows a document research, By In-depth interview and focus group. The key informant interview consists of the managers in the Housekeeping department of the group of three, four and five star hotels and an academician of hospitality.

The results indicated that the competency development as highest urgency is the competency ability to use both English and reading at a high level very well. It is also the competency that is used to determine the development direction for the Housekeeping department at the hotels. For the competency development Guidelines consist of Knowledge Skill and Attitude (KSA). And to Development model has 2 components of to reading comprehension and understanding of advanced English text and to advanced English writing skills.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร. รุ่งโรจน์ สีเหลืองสวัสดิ์ อดีตนายกสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวหัวหินและชะอำ ที่ปรึกษางานวิจัย ดร.สุรพล ศิริเศรษฐ์ ผู้อำนวยการศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ว่าที่พันตรี ดร.ชาญชัย ผุงศิริ รองผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและแผนศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน ที่ให้ความกรุณาสับสนุนข้อมูลที่สำคัญในการวิจัย ด้วยดีตลอดมา คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธิน อธิการบดี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการวิจัยของบุคลากร ทำให้งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับ รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐจวน ประวัติเมือง อดีตคณบดี คณะวิทยาการจัดการ ที่ให้ข้อชี้แนะงานวิจัยนี้ได้รับการทุนอุดหนุนการวิจัย รวมทั้งขอขอบพระคุณ ท่านผู้บริหารโรงแรมที่กรุณาตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการโรงแรมในอำเภอหัวหินทุกท่านที่กรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามรวมทั้งให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยเชิงคุณภาพ และอีกหลายท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการจัดเก็บข้อมูล

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ของงานวิจัยฉบับนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณบิดา มารดา ครูบาอาจารย์ที่มีพระคุณต่อผู้วิจัยเป็นอย่างสูง

คณะผู้วิจัย

2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	7
มาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP)	9
แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564	11
การจัดมาตรฐานระดับโรงแรม	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานแผนกแม่บ้าน	15
การวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)	22
กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
รูปแบบการวิจัย	25
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	25
ความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการวิจัย	30
คุณลักษณะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่ตอบแบบสอบถาม	30
การศึกษาทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกต้อนรับของโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ	

3, 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	33
การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3, 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	46
การสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรม ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3, 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของ บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	55
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	68
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	72
บรรณานุกรม	73
บรรณานุกรมภาษาไทย	73
บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	74
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการ แผนกของโรงแรมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน	78
ประวัติผู้วิจัย	83

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคลากรแผนกแม่บ้าน	4
2.1 ประเภทของสมรรถนะหลัก	9
2.2 มาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน สาขาธุรกิจโรงแรม	10
2.3 คุณลักษณะที่ต้องการของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน	17
2.4 คุณลักษณะที่ต้องการของพนักงานแผนกแม่บ้านของโรงแรม	21
4.1 คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.2 คะแนนค่าปัจจุบัน ค่าคาดหวัง และช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ ของสมรรถนะหลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	33
4.3 คะแนนค่าปัจจุบัน ค่าคาดหวัง และช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ ของสมรรถนะทั่วไปของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	35
4.4 คะแนนค่าปัจจุบัน ค่าคาดหวัง และช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ ของสมรรถนะ ตามหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามกรอบมาตรฐาน สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	37
4.5 คะแนนค่าปัจจุบัน ค่าคาดหวัง และช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ ของสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพ ท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เรียงลำดับตาม ระดับคะแนนช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ	42
4.6 ช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะและอัตราความต่างของช่องว่างสมรรถนะ จำแนกตามประเภทสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามกรอบมาตรฐาน สมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	43
4.7 การทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างค่าคาดหวังและค่าปัจจุบันต้อง ด้วยวิธีการ Paired Samples Test จำแนกตามประเภทสมรรถนะ ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านตาม กรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐาน ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน	44

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนภาพกลุ่มธุรกิจและประเภทงาน ภายใต้ข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้าน บุคลากรวิชาชีพ ด้านการท่องเที่ยว อาเซียน	2
2.1 องค์ประกอบแกนกลางและลักษณะ ภายนอกของสมรรถนะ	7
2.2 แนวทางวิเคราะห์ช่องว่างเพื่อพัฒนา	23
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	24
4.1 การพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนก แม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐาน โรงแรมระดับ 3, 4 และ 5 ดาว ที่ สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว แห่งอาเซียน	58
5.1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการ แผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตาม มาตรฐานโรงแรมระดับ 3, 4 และ 5 ดาว ที่ สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะ ขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว แห่งอาเซียน	66