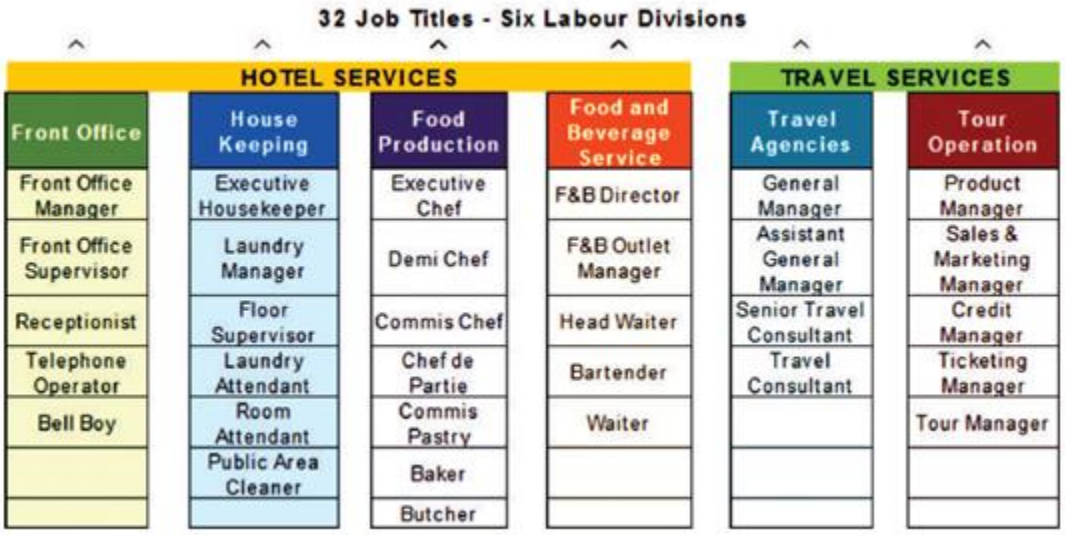
บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการเติบโตสูง มีบทบาทต่อการสร้างรายได้ สร้างการจ้างงาน และกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาคของประเทศ ดังนั้นการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเพื่อรองการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งจำเป็น ภาครัฐจึงกำหนดให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บรรจุอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (2560-2564) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ เป้าหมายที่ 1 คนไทยทุกกลุ่มวัยมีทักษะและความรู้ความสามารถที่จะเป็นฐานในการพัฒนาประเทศ โดยแนวทางการพัฒนา คือ การส่งเสริมแรงงานให้มีความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่2 พ.ศ. 2560-2564 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ด้านการท่องเที่ยวและการสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวสำหรับประชาชน ตามมาตรการ 3.1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวทั้งระบบให้มีขีดความสามารถในการแข่งขัน และสอดคล้องกับมาตรฐาน โดยมีแนวทางการส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมในทักษะพื้นฐานทั่วไปของบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมในทักษะเฉพาะวิชาชีพ เพื่อสนับสนุนการพัฒนากลุ่มการท่องเที่ยวที่หลากหลาย การส่งเสริมให้มีการจัดการฝึกอบรมในทักษะการบริหารจัดการ และการปรับปรุงมาตรฐานทักษะวิชาชีพของบุคลากรในธุรกิจการท่องเที่ยว ให้ครอบคลุมทักษะตรงตามความต้องการของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และสอดคล้องกับมาตรฐานของอาเซียน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560)

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ลงนามข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน (MRA : ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) เมื่อ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพสาขาการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียน และช่วยพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรมบุคลากรวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับกันในกลุ่มประเทศสมาชิกเมื่อมีการเปิดเสรีอาเซียนในปลายปี พ.ศ. 2558 สมาชิกอาเซียนได้มีการจัดทำ ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals (ACCSTP) ซึ่งเป็นกรอบสมรรถนะมาตรฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว ประกอบด้วยสมรรถนะร่วมสำหรับทุกกลุ่มสาขา (Common Core Competencies) สมรรถนะด้านความรู้ทั่วไป (Generic Competencies) และสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะของวิชาชีพ (Functional Competencies) โดย MRA บุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จะครอบคลุม ใน 2 สาขา คือ สาขาธุรกิจโรงแรม และสาขาธุรกิจนำเที่ยว (กรมการท่องเที่ยว, 2561)



ภาพที่ 1.1 แผนภาพกลุ่มธุรกิจและประเภทงานภายใต้ ข้อตกลงยอมรับร่วมกันด้านบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวอาเซียน
ที่มา : Association of Southeast Asian Nations (2013)

ขณะเดียวกันผลการวิจัยในโครงการศึกษากรอบความร่วมมือการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานไทย ใน 32 ตำแหน่ง ภายใต้ข้อตกลงอาเซียน พบว่า แรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยในภาพรวม ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและการท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานที่มีความรู้จำกัดตามทฤษฎีที่ศึกษามาที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง รวมถึงความอ่อนทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้รับบริการซึ่งส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ เป็นต้น สะท้อนความจำเป็นในการเตรียมความพร้อมเพื่อประกันโอกาสให้กับแรงงานไทยไม่ให้สูญเสียผลประโยชน์จากการปฏิบัติตามข้อตกลงการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพโดยเสรีในกลุ่มประเทศอาเซียน จากกลยุทธ์การพัฒนาศักยภาพภายใต้ข้อตกลงอาเซียน ซึ่งกำหนดไว้ใน MRA เป็นสำคัญ ผลการวิจัยข้างต้นยังสะท้อนภาพที่ชัดเจนว่า สถานการณ์ด้านแรงงานด้านท่องเที่ยวของไทยในเชิงปริมาณ โดยเฉพาะในสาขาการโรงแรมนั้นไม่ขาดแคลนแรงงานระดับปฏิบัติการ เนื่องจากโรงแรมสามารถรับพนักงานใหม่เข้ามาฝึกอบรมระยะสั้นและสามารถทำงานได้ แต่ปัญหาหลักคือการขาดแคลนแรงงานในระดับบุคลากรระดับกลาง (Supervisor) ซึ่งต้องมีประสบการณ์ในการทำงาน มีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดี มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง สามารถบริหารงานในสายงานตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับพนักงานรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาดี แต่ยังขาดประสบการณ์การทำงาน ซึ่งการคัดเลือกและแต่งตั้งผู้บริหารระดับกลางจะพิจารณาประสบการณ์และความสามารถเป็นหลัก สามารถรับผิดชอบงานบริหารได้ดีปัจจุบันขาดแคลนและหาบุคลากรทดแทนในตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางได้ยากกว่าตำแหน่งอื่น ๆ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2553) รวมทั้งเมื่อพิจารณาสถานที่ท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย ซึ่งครองส่วนแบ่งห้องพักร้อยละ 65 ของห้องพักทั้งหมดในประเทศไทย คือ กรุงเทพฯ ชลบุรี(พัทยา) ภูเก็ต เชียงใหม่

สุราษฎร์ธานี(สมุย) ประจวบคีรีขันธ์(หัวหิน) สงขลา(หาดใหญ่) เชียงราย ระยอง และนครราชสีมา ซึ่งมีส่วนแบ่งห้องพักสูงถึงร้อยละ 65 ของจำนวนห้องพักทั้งหมดในประเทศไทย พบว่า อำเภอหัวหินจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นสถานที่ท่องเที่ยวมีอุปทานของจำนวนห้องพักเพิ่มจากปี พ.ศ. 2550 จำนวน 5,321 ห้อง เป็น 13,806 ห้อง ในปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นการเพิ่มที่มีอัตราสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวหลักอื่น ๆ ของประเทศไทยที่ได้กล่าวมาในข้างต้น และรองรับอุปสงค์ของการท่องเที่ยวที่ในอำเภอหัวหินสูงขึ้นเช่นกัน โดยมีนักท่องเที่ยวรวมเพิ่มขึ้นจาก ในปี พ.ศ. 2550 จากจำนวน 956,061 คน เป็น 1,088,474 คน ในปี พ.ศ. 2553 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ทำให้ พบว่า อุปสงค์ของธุรกิจโรงแรมไทยมีต่อผู้บริหารระดับกลางจึงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นสอดคล้องไปตามอุปสงค์และอุปทานของธุรกิจโรงแรมที่เพิ่มสูงขึ้นในอำเภอหัวหิน

นอกจากนี้จากผลสำรวจของสมาคมโรงแรมไทย พบว่า ธุรกิจโรงแรมและที่พักของไทยมีโครงสร้างด้านบุคลากรที่เป็นส่วนงานแม่บ้าน (House Keeping) ประมาณร้อยละ 21.6 ซึ่งนับเป็นกลุ่มงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างความสำเร็จในการแข่งขันธุรกิจมาก รวมถึงจำนวนของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมและที่พักที่มีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2547 จำนวน 198,276 คน และปี 2552 มีความต้องการเพิ่มขึ้นของบุคลากรธุรกิจโรงแรมและที่พักอีกประมาณ 51,849 คน โดยเฉพาะส่วนงานแม่บ้านของธุรกิจโรงแรมและที่พักเพิ่มขึ้นประมาณ 11,138 คน (สมาคมโรงแรมไทย,2557)

งานแม่บ้านธุรกิจโรงแรมและที่พักนับเป็นงานที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อธุรกิจโรงแรมและที่พักด้วยหน้าที่หลักของแม่บ้านโรงแรมที่ต้องรับผิดชอบคือ ต้องทำให้ผู้มารับบริการมีความรู้สึกสะดวกสบายเพื่อผู้บริการรู้สึกดีและอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งแม่บ้านโรงแรมต้องมีหน้าที่รักษาความสะอาดและตกแต่งสถานที่ให้ดูดีและสวยงาม ตลอดจนดูแลให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาพักแรม ซึ่งงานที่กล่าวมาล้วนเป็นงานที่ส่งผลโดยตรงต่อผู้รับบริการทั้งสิ้น ก็นับเป็นงานที่ยิ่งใหญ่ และส่งผลโดยตรงต่อธุรกิจ ดังนั้นงานส่วนแม่บ้านจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม และที่พัก (ฉวีวรรณ ไชยกุสุมาร,2543)

สำหรับตำแหน่งงานแผนกแม่บ้านปัจจุบันได้รับการยอมรับและให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น ซึ่งจากผลการศึกษาของสุวรรณา ตุลยวศินพงศ์ (2554) ได้นำเสนอไว้ว่าธุรกิจการท่องเที่ยวของไทยยังมีปัญหาขาดแคลนแรงงานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพรวมถึงมีข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional) ซึ่งต้องจัดทำหลักสูตรการท่องเที่ยวแห่งอาเซียน สำหรับ 2 สาขา ได้แก่ สาขาที่พัก (Hotel Services) และ สาขาการเดินทาง (Travel Services) จำนวน 6 แผนก 32 ตำแหน่งงานให้ และสามารถนำไปใช้ได้ (ASEAN Common Tourism Curriculum) ประกอบด้วย สาขาที่พักมีแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน อาทิ 1) ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) 2) ผู้จัดการฝ่ายซักรีด (Laundry Manager) 3) ผู้ควบคุมดูแลห้องพัก(Floor Supervisor) 4) พนักงานซักรีด (Laundry Attendant) 5) พนักงานดูแลห้องพัก(Room Attendant) 6) พนักงานทำความสะอาด (Public Area Cleaner)) แผนกอาหาร แผนกอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนสาขาการเดินทางมีแผนกธุรกิจนำเที่ยวและแผนกบริหารธุรกิจนำเที่ยว

(สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว,2555) โดยข้อตกลง MRA นี้จะครอบคลุมผู้มีงานทำในภาคท่องเที่ยว และโรงแรมของไทยกว่า 2.7 ล้านคน รวมถึงสถาบันการศึกษาควรมีการทบทวนสาขาที่ผลิตแรงงานด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นสาขาที่เป็นทักษะเชิงลึกตามความต้องการของผู้ประกอบการมากขึ้น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับหัวหน้างานและระดับกลางขึ้นไปในสาขาการท่องเที่ยว มีแนวโน้มขาดแคลนเนื่องจากมีอัตราเข้า-ออก (turn over) ในโรงแรมระดับมาตรฐานสูงขึ้นเรื่อย ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาหัวหน้างานระดับต้น กลาง สูง ที่มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับมาตรฐานอาเซียน โดยเฉพาะทักษะการบริหาร การวางแผนอย่างเป็นระบบ (สุวรรณา ตุลยวศินพงศ์,2554) ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มโรงแรมในเครือ Holiday Inn ให้ความสำคัญกับแผนกแม่บ้านโดยใช้การดูแลห้องพักเป็นเครื่องตัดสินใจในการเลื่อนตำแหน่งผู้จัดการ (ขจิต กอบเดช,2542)

จากการสำรวจความต้องการสมรรถนะวิชาชีพของผู้ประกอบการโดยสมาคมโรงแรมไทย พบว่าคุณภาพของบุคลากรในกลุ่มงานแม่บ้าน จะต้องเรียนรู้ส่วนสำคัญ 4 ด้าน ทักษะ 6 ด้าน และเจตคติ 2 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ความรู้ ทักษะและเจตคติของบุคลากรแผนกแม่บ้าน

ความรู้	ทักษะ	เจตคติ
อันดับ1 การรักษาความสะอาดและการเตรียมห้องพัก	อันดับ1 การทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพัก	อันดับ1ความซื่อสัตย์
อันดับ 2 วัสดุอุปกรณ์ในห้องพัก	อันดับ 2 การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ทำความสะอาด	อันดับ 2 ความอดทน
อันดับ 3 จิตวิทยาการให้บริการ	อันดับ 3 ทักษะการให้บริการ	
อันดับ 4 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม	อันดับ 4 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	
	อันดับ 5 การใช้ภาษาอังกฤษ	
	อันดับ 6ทักษะการเรียนรู้	

ที่มา : สมาคมโรงแรมไทย (2557)

ผลสำรวจของสมาคมโรงแรมไทย พบว่า ผู้ประกอบมีความคาดหวังระดับความรู้ ทั้ง 4 อันดับต่อกลุ่มงานนี้อยู่ในระดับ 4.00 แต่ผลค่าเฉลี่ยที่ออกมาอยู่ในระดับ 3.7 2.19 1.81 และ1.6 ตามลำดับ ส่วนด้านอื่นๆ อาทิ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ ผู้ประกอบการคาดหวังอยู่ที่ระดับ 4.38 ผลที่ได้อยู่ระดับที่ 3.84

จากข้อมูลที่กล่าวมาในข้างต้น ทั้งกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน การเพิ่มขึ้นในระดับสูงของอุปทานของจำนวนห้องพักในอำเภอหัวหิน อุปสงค์ของ

นักท่องเที่ยวของประเทศไทยที่คาดว่าจะสูงขึ้นจากผลกระทบของการเปิดประชาคมอาเซียน และการขาดแคลนของบุคลากรผู้บริหารระดับหัวหน้างานและระดับกลางขึ้นไปของธุรกิจโรงแรม แสดงให้เห็นว่าธุรกิจโรงแรมในอำเภอหัวหินจะมีอุปสงค์ของแรงงานที่อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่ธุรกิจมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อป้องกันปัญหาการขาดแคลนแรงงานในอนาคต และต้องมีแนวทางในการพัฒนาที่สอดรับกับตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน เพื่อเตรียมรับการท่องเที่ยวในยุคของการเปิดเสรีทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศอาเซียน ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง หัวหิน มหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีพันธกิจในการยึดหลักการบริหารจัดการที่คำนึงถึงการปรับตัวล่วงหน้าเพื่อพร้อมรับแนวโน้มบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในระดับชาติและภูมิภาคอาเซียน ซึ่งปัจจุบันเปิดสอนในหลักสูตรธุรกิจโรงแรม ดังนั้นเพื่อเป็นดำเนินงานตามพันธกิจในการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และช่วยสนับสนุนนโยบายของประเทศ อันได้แก่ 1) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2560-2564 รวมทั้งยังสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ. 2557-2560 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยบนพื้นฐานความเป็นเลิศ กลยุทธที่ 4 พัฒนาสมรรถนะผู้เรียนและการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ.2556-2560) เทศบาลเมืองหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจดังนั้นคณะผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่าเป็นปัญหาที่สำคัญและเร่งด่วน จึงเห็นควรดำเนินการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน
3. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามมาตรฐานโรงแรมระดับ 3 4 และ 5 ดาว ที่สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ของโรงแรมในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 118 โรงแรม

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะสมรรถนะเฉพาะหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านตามกรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Common Competency Standards for Tourism Professionals: ACCSTP)

3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่ สิงหาคม 2557 ถึง มิถุนายน 2560

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศและได้ประสิทธิผลตามบทบาทหรือหน้าที่

มาตรฐานโรงแรม หมายถึง การจำแนกโรงแรมให้สอดคล้องกับคุณภาพการบริการ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใจพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง

กรอบมาตรฐานสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน หมายถึง ข้อตกลงยอมรับร่วมในเรื่องคุณสมบัติของนักวิชาชีพอาเซียน ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ

การวิเคราะห์ช่องว่างในการพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง การตรวจสอบระดับความสามารถที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันกับแนวทางปฏิบัติของแบบจำลองอ้างอิงหรือระดับวุฒิภาวะ เพื่อให้ทราบถึงระดับความสามารถในปัจจุบันว่ามีความสามารถเพียงใด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะผู้จัดการแผนกแม่บ้านให้กับโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดใกล้เคียง

2. สามารถนำผลการวิจัยเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในภาควิชาการโรงแรม

3. สามารถนำผลการวิจัยไปพัฒนาเป็นหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรในภาควิชาการโรงแรม