

วันเพ็ญ พงษ์เก่า 2553: การพัฒนามาตรฐานสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรม
โรงแรม ปรินญาศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต (อาชีวศึกษา) สาขาวิชาอาชีวศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์กุลชณิษฐ์ ราชนบุณยวัฒน์, Ph.D. 230 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรม
2) วิเคราะห์กลุ่มสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรม และ 3) กำหนดมาตรฐานสมรรถนะ
พนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรม แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ระยะคือ ระยะที่หนึ่ง การศึกษาสมรรถนะ
พนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรมโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ
ทั้งหมด 15 คน ด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่
มัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอไทล์ ระยะที่สอง การวิเคราะห์กลุ่มสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรม
โรงแรม กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการและหัวหน้างานในแผนกแม่บ้านจำนวน 248 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย
แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ การวิเคราะห์
องค์ประกอบ และระยะที่สาม การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรม
โดยผู้เชี่ยวชาญ 9 คน ใช้แนวทางการประชุมกลุ่มสนทนาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์
ข้อมูลโดยใช้ขั้นตอนของผู้เชี่ยวชาญ

ผลการศึกษาพบว่ามาตรฐานสมรรถนะพนักงานแผนกแม่บ้านในอุตสาหกรรมโรงแรม ประกอบด้วย
สมรรถนะหลัก 27 สมรรถนะ และสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ 56 สมรรถนะ สมรรถนะหลักมี 5 กลุ่ม
(KMO = .951) คือ 1) หน้าที่และจรรยาบรรณต่อองค์กร 2) การบริการและความภูมิใจในหน้าที่ 3) การทำงาน
มุ่งเน้นประสิทธิภาพ 4) เทคโนโลยีและการสื่อสาร และ 5) ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การปฏิบัติหน้าที่มี 5 งานงาน
ที่ 1 สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักรวม 3 กลุ่ม (KMO = .898) คือ 1) ความรู้และ
ทักษะในการใช้เคมี วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำความสะอาดห้องพักรวม 2) การสื่อสาร และการ
แก้ปัญหาและ 3) การทำความสะอาดห้องพักรวมตามมาตรฐาน งานที่ 2 สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่พนักงานห้องผ้า
มี 3 กลุ่ม (KMO = .864) คือ 1) ความรู้และทักษะการใช้ การซ่อมแซมและดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์ในห้องผ้า
2) การจัดการผ้าลินิน และ 3) การสื่อสาร การถ่ายทอดความรู้และการแก้ปัญหา งานที่ 3 สมรรถนะการปฏิบัติ
หน้าที่พนักงานซักกรีดมีจำนวน 2 กลุ่ม (KMO = .897) คือ 1) การปฏิบัติงานซักกรีดและการแก้ปัญหา และ
2) การสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้ งานที่ 4 สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่พนักงานทำความสะอาดพื้นที่
สาธารณะมี 2 กลุ่ม (KMO = .864) คือ 1) การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหา และ 2) การสื่อสารและการถ่ายทอด
ความรู้ และ งานที่ 5 สมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่พนักงานจัดดอกไม้มีจำนวน 2 กลุ่ม (KMO = .891) คือ
1) การจัดดอกไม้และการแก้ปัญหา และ 2) การสื่อสารและการถ่ายทอดความรู้