

## บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : RDG5950133  
ชื่อโครงการ : แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรม  
ของจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน  
ชื่อนักวิจัย : นกมล แสงแข ฤดีวรรณ ยิ่งยง ภานิตา โพธิ์แก้ว  
และสิทธิชัย ศรีเจริญประมง  
หน่วยงานสังกัด : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี  
E-mail Address : nsengkae@hotmail.com  
ระยะเวลาโครงการ : วันที่ 1 มิถุนายน 2559 - วันที่ 31 พฤษภาคม 2560

งานวิจัยเรื่อง “แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมของจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาวะการณปัจจุบันของทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน 2) เพื่อสังเคราะห์ลักษณะเฉพาะของทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจโรงแรมจังหวัดจันทบุรี เพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยใช้การวิจัยแบบผสม ผลการวิจัยพบประเด็นสำคัญ ดังนี้

1) ผู้บริหารโรงแรม และหัวหน้างานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ตระหนักถึงการยกระดับของพนักงานโรงแรมเพื่อรองรับมาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามยังไม่เห็นถึงความจำเป็นในการเร่งพัฒนาพนักงานเพื่อเข้าสู่มาตรฐานอาเซียน แต่ต้องการถ่ายทอดอัตลักษณ์การบริการของโรงแรมภายใต้แนวคิด “สงบ เย็น และผ่อนคลาย” สำหรับการรับรู้สมรรถนะการทำงานในมุมมองของพนักงาน และผู้ใช้บริการ พบว่า พนักงานในแผนกแม่บ้าน และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม มีการรับรู้สมรรถนะการทำงานน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับแผนกส่วนหน้า และแผนกการผลิตอาหาร

2) โรงแรมในจังหวัดจันทบุรีเป็นโรงแรมขนาดกลาง และขนาดเล็ก ส่วนมากเป็นธุรกิจครอบครัว ทำให้เกิดการถ่ายทอดรูปแบบการบริการจากรุ่นสู่รุ่น พนักงานส่วนมากเป็นคนรุ่นใหม่ที่ยังขาดความรักความผูกพันในองค์กร และขาดความภาคภูมิใจในอาชีพ ส่งผลให้มีอัตราการลาออกมากขึ้น และการวางแผนในการพัฒนาศักยภาพพนักงานไม่ต่อเนื่อง

3) แนวทางการพัฒนาทุนมนุษย์ด้านสมรรถนะของพนักงาน ควรจัดทำหลักสูตรที่เน้นความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน และให้ความสำคัญในการยกระดับสู่มาตรฐานเพื่อเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยในตำแหน่งหัวหน้างานแผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ควรพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ การสอนงาน การประสานงาน และจิตวิทยาการบริการ สำหรับการพัฒนาพนักงานแผนกแม่บ้าน ควรพัฒนาทักษะเทคนิคเฉพาะ

ด้าน ความรู้ภาษาอังกฤษและกัมพูชา ความปลอดภัย และการบริการ ส่วนพนักงานแผนกอาหารและ  
เครื่องดื่มควรพัฒนาความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม เทคนิคการบริการในห้องอาหาร ความรู้ทาง  
ภาษาอังกฤษและกัมพูชา และจิตวิทยาการบริการ

**คำสำคัญ:** ทูมนมนุษย์, ธุรกิจโรงแรม, มาตรฐานวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

## Abstract

Project Code : RDG5950077  
Project Title : Identifying the Competency Development in Human Capital of Hotel Employees in Chanthaburi Province based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals  
Researchers : Nopdol Sankae, Rudeewan Yingyong, Panita Phokaew, and Sittichai Sricharoenpramong  
Organization : Faculty of Management Sciences, Rambhai Barni Rajabhat University  
E-mail Address : nsengkae@hotmail.com  
Project Duration : 1 June 2016 - 31 May 2017

---

The purposes of this research were 1) to analyze the current situations of human capital competency of hotel employees in Chanthaburi Province based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (MRA), 2) to synthesize the Chanthaburi's Competency Styles of hotels employees based on MRA, and 3) to propose the development approaches of human capital competency for hotel employees in Chanthaburi Province based on MRA. The mixed method was used as research tools. The results revealed the significant issues as follows:

1. Hotel managers and human resources supervisors realized the importance of elevating hotel employee performance to MRA, however, it was unnecessary to accelerate the development hotel employees to meet MAR. Particularly, they wanted to convey the hotel service's identity under the concept of "calm, peace, & relax". In terms of staffs' competency perception, the staffs in Housekeeping (HK) and Food & Beverage (FB) had the competency's perception less than staffs in Front Office and Food Production.

2) Mostly, the hotels in Chanthaburi Province were family businesses or SMEs, the service experiences were passed on from generation to generation. Most of staffs were new generations who lacked of organizational engagement and lacked of professional pride. This led to high employee turnover rate and human capital's competency development were interrupted.

3) The development approach of human capital competency should focus on curriculum particularly in terms of knowledge, skill, and attributes of employees. Moreover the development approach should focus on elevating employees to the MRA standard for preparing on future business changes. The HK and FB managers should develop leadership skills, coaching skills, coordination skills, and service psychology. HK staffs should develop specialize technical skills, English and Khmer languages, safety and service. FB staffs should develop knowledge of foods and beverages, serving technique, English and Khmer languages, and service psychology.

Keywords: Human Capital, Hotel Business, ASEAN Mutual Recognition Arrangement