

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียน
สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถาน
ประกอบการ



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรม
วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถานประกอบการ



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว

สิงหาคม 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

PROFESSIONAL DEVELOPMENT APPROACH "HOUSEKEEPER HOTEL" OF STUDENTS HOTEL
INDUSTRY CHIANG RAI VOCATIONAL COLLEGE WITH THE ESTABLISHMENT.



An Independent Study in Partial Fulfillment of Requirements
for the Master of Arts in Hotel and Tourism Management

August 2018

Copyright of University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรม
วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถานประกอบการ

ของ ศตวรรษ์ ชุ่มหา

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ดร. พัจน์พิตดา ศรีสมพงษ์)

..... คณบดีคณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประกอบศิริ ภัคดีพินิจ)



เรื่อง:	แนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถานประกอบการ
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	ศตวรรษันท์ ชุ่มหา, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ศศ.ม. (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2561
อาจารย์ที่ปรึกษา:	ดร. พจณีพิตตา ศรีสมพงษ์
คำสำคัญ	แนวทางการพัฒนา, สมรรถนะวิชาชีพ, งานแม่บ้านโรงแรม, สถานประกอบการ, คุณลักษณะส่วนบุคคลในวิชาชีพแม่บ้าน, ทักษะ, ความรู้

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความต้องการด้านสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของผู้ประกอบการ ต่อนักเรียน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียน ต่อ สมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม”ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ร่วมกับสถานประกอบการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ครูฝึกในสถานประกอบการ จำนวน 10 แห่ง, นักเรียน ระดับชั้น ปวช.3 จำนวน 51 คน และ ตัวแทนครูฝึก 3 แห่ง, ครูผู้สอนสาขาวิชาการโรงแรม-ตัวแทนกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเชียงราย จำนวน 3 คน และ นักเรียนที่ฝึกงานจำนวน 3 คน เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติแบบพรรณนาและสถิติอนุมานรวมทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการของครูฝึกด้านสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย พบว่า สมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคล มีความเหมาะสมแล้ว แต่ควรมีสสมรรถนะ เพิ่มเติมดังนี้ ด้านความรู้และทักษะ ได้แก่ วิธีการใช้น้ำยาต่าง ๆ การจัดเตรียม Amenity ในห้องพัก การบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ การตรวจดูทรัพย์สินภายในห้องพัก การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การใช้เคมีภัณฑ์ในงานแม่บ้าน ชนิดของผ้า การดูแลรักษา การรับ-ส่งผ้า ภาษาและการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน การวางตัวและการเข้าหาลูกค้า ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล หักคะแนนที่ต่ำรองานบุคลิกภาพดี มีใจรักในอาชีพ มีความอดทน มีทัศนคติที่ดีต่องาน กระตือรือร้น การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

2. ความคิดเห็นของนักเรียนต่อสมรรถนะวิชาชีพ “งาน แม่บ้านโรงแรม” ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” โดยรวมทั้ง 3 ด้าน มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด รายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล รองลงมาคือ ด้านทักษะ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้

3. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย พบว่า สมรรถนะที่ครูฝึกและนักเรียนแนะนำจะนำไปสู่หน่วยการเรียนรู้ อีกทั้งนำไปจัดกิจกรรมหรือโครงการที่รองรับการพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ โครงการพัฒนาคุณลักษณะส่วนบุคคลด้าน ความตรงต่อเวลาและมีวินัย โครงการพัฒนาทักษะด้านการปูเตียงให้ได้ตามมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และโครงการพัฒนาความรู้ด้านการมีจรรยาบรรณในงานแม่บ้านโรงแรม



Title: PROFESSIONAL DEVELOPMENT APPROACH "HOUSEKEEPER HOTEL" OF STUDENTS HOTEL INDUSTRY CHIANG RAI VOCATIONAL COLLEGE WITH THE ESTABLISHMENT.

Author: Satanan Choomha, Independent Study: M.A. (Hotel and Tourism Management), University of Phayao, 2018

Advisor: Dr. Phatpitta Sreesoompong

Keyword development approach Professional Housekeeper the establishment Personal Attribute in housekeeper profession Skills Knowledge

ABSTRACT

Self study The purpose is to: 1) study the competency requirements; "Hotel Housekeeper" of Entrepreneurship to Hotel Student 2) To study students' opinions. On professional competencies "Housekeeper Hotel" of the Chiang Rai Vocational College and 3) to propose a professional development approach. "Housekeeper Hotel" of the Academic Student Chiang Rai Vocational College Together with the establishment

1. The needs of professional trainers. "Housekeeper Hotel" of the Academic Student There are three aspects of the performance: knowledge, skills, and characteristics that the students in the field of hospitality have been able to handle. The knowledge and skills include how to use the solution, the preparation of Amenity in the room. Maintenance of tools, appliances and documents in housewives. Thai-English Greetings Property inspection in the room Computer program Greeting customers The use of chemicals in housework, fabrics, maintenance, laundry and laundry. Language and coordination with colleagues. Placing and approaching customers. Personal attributes Students should have a positive attitude towards their work, personality, patience, patience. Have a positive attitude towards enthusiastic work, patience, responsibility in the job. Face-to-face

2. The opinions of the students on the professional performance of the "housekeeper of the hotel" of Chiangrai Vocational College showed that the majority of them were female, 47 people or 92.2%. There were opinions on the professional performance of "housekeeper" in all three aspects. On the other hand, it was found that the highest mean score was personal characteristics, followed by skill and value. The minimum is knowledge.

3. Development of Professional Competencies "Housekeeper Hotel" of the Academic Student In Chiangrai Vocational College, it was found that the competencies that the trainers introduced would be incorporated into the learning unit and integrated with the teaching. And the performance that students see as the most important. The subject and the teacher must organize activities or projects that support the development of the three aspects. The priority is as follows. Punctuality and discipline The development of bed skills to meet the standards and efficiency. And a project to develop a knowledge of housekeeper ethics.



กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.พจน์พิตดา ศรีสมพงษ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาค้นคว้าอิสระด้วยตนเอง ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ดร. ฤทัยภัทร พิมลศรี อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา ครูวิชารภรณ์ โลหะชาละ หัวหน้าภาควิชาการท่องเที่ยว วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย และครูพิมพ์ฝนดา นนประสาท หัวหน้าแผนกวิชาการโรงแรม ที่วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณครูฝึกและพนักงานในสถานประกอบการ นักเรียนระดับชั้นปวช. 3 แผนกวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาอาชีวศึกษาเชียงราย ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามของวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณครอบครัวญาติพี่น้อง ที่เป็นกำลังใจสำคัญช่วยให้มีแรงในการทำงานนี้ สำเร็จลงด้วยดี และขอบคุณกัลยาณมิตรในมหาวิทยาลัยพะเยาทุกท่าน ที่คอยแลกเปลี่ยน คอยเป็นกำลังใจ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีความสุขและได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเรียนมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ตลอดจนรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้ระบุนามที่ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ข้าพเจ้าขอมอบเป็นกตัญญูตราบูชา แต่บิดา มารดา ครูบาอาจารย์และผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ศตวรรษันท์ ชุ่มหา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บรรณานุกรม	2
ประวัติผู้วิจัย	4



สารบัญตาราง

หน้า

No table of figures entries found.



สารบัญภาพ

หน้า

No table of figures entries found.



บรรณานุกรม



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ศตวรรษันท์ ชุ่มหา
วัน เดือน ปี เกิด	12 มกราคม 2523
สถานที่เกิด	18 หมู่ 1 ตำบลแม่ต๋ำ อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย 57290
วุฒิการศึกษา	ศศ.บ. การโรงแรมและภัตตาคาร
ที่อยู่ปัจจุบัน	203 หมู่ 2 ซอย 3 ตำบลรอบเวียง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000
รางวัลที่ได้รับ	ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศตวรรษันท์ ชุ่มหา (ผู้บรรยาย). (16 มิถุนายน 2561). แนวทางการพัฒนา สมรรถนะวิชาชีพ “งานแม่บ้านโรงแรม” ของนักเรียนสาขาวิชาการ โรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงราย. ใน การประชุมวิชาการ บัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 4. (หน้า 1117-1130). พะเยา : อาคารเรียนรวม (หลังเดิม) มหาวิทยาลัยพะเยา. ผลงานตีพิมพ์อื่นๆ -

