



รายงานการวิจัย

แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
ตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ
ท่องเที่ยวอาเซียน

Guidelines for Housekeeping Development of hotel in
Phayao province based on ASEAN Mutual Recognition
Arrangement on Tourism Professional (MRA)

ผู้วิจัย

กรัณธ์พรรัตน์ คะวัตติกุล

คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย ประจำปี พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยพะเยา

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากการได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2559 มหาวิทยาลัยพะเยา สัญญาเลขที่ RD59076 และความกรุณาในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ จากบุคคลหลายท่าน ขอขอบพระคุณพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม และนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านงานแม่บ้าน ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ทำให้งานวิจัยเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

กรัณท์รัตน์ คะวัตินุกูล



เรื่อง: แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐาน
ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

ผู้วิจัย: กรัณท์ธรัตน์ คะวัติกุล

คณะ: วิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์

ปี พ.ศ.: 2559

คำสำคัญ: งานแม่บ้าน, จังหวัดพะเยา, ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพ
ท่องเที่ยวอาเซียน

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา 2) ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 20 คน ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 10 คน และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม จำนวน 3 คน

ผลการวิจัย พบว่า งานแม่บ้านของโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยา จะมีเพียง 2 หน้าที่หลัก คือดูแลห้องพักและทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป ส่วนหน้าที่ในการซักรีดนั้น โรงแรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของพนักงานแม่บ้าน ความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยายังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ส่วนแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา คือ การฝึกอบรม (Training) การให้ความรู้ (Coaching) และการจัดการ (Managing)

Title: GUIDELINES FOR HOUSEKEEPING DEVELOPMENT OF HOTEL IN PHAYAO PROVINCE BASED ON ASEAN MUTUAL RECOGNITION ARRANGEMENT ON TOURISM PROFESSIONAL

Author: Krantharat Khawatkun

Department: A School of Management and Information Sciences

Year: 2016

Keywords: Housekeeping, Phayao province, ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional

ABSTRACT

This study examines guidelines for housekeeping development of hotel in Phayao province based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional. The goals of this study are 1) to study the housekeeping situation in Phayao province 2) to study ability of housekeeping staff and 3) to find guidelines for housekeeping development based on ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional. The instrument for collecting data is interview. The sample are 20 housekeeping staff who working in medium and large hotel in Phayao province, hotel manager 10 person, and hotel lecturer 3 person.

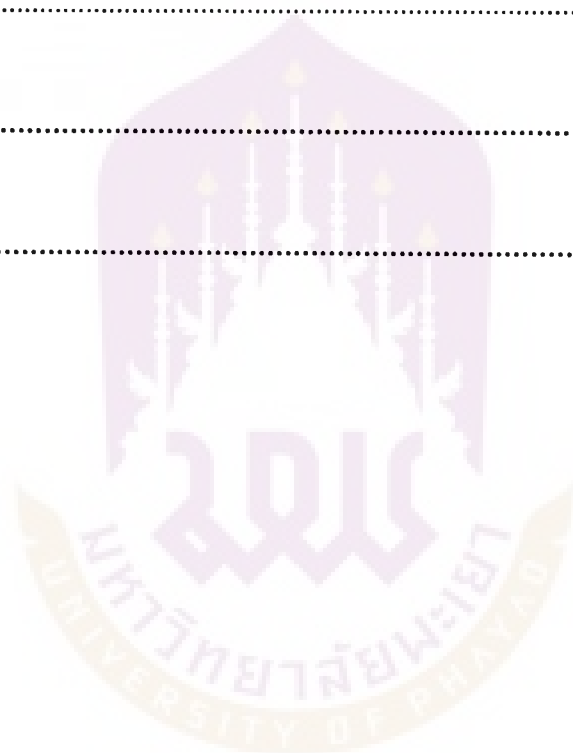
The findings shows that most housekeeping in Phayao province have two main functions: room attendant and public area cleaner. Most hotels choose outsourced services for laundry to reduce costs and staff workload. Ability of staff who working in medium and large hotel in Phayao province, does not meet the criteria of the ASEAN Mutual Recognition Arrangement. Guidelines for housekeeping development in Phayao province is training, coaching and managing.

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับงานแม่บ้าน	5
แนวคิดเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	14
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
กรอบแนวความคิด	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	26
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	27
บริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา.....	27
ความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา.....	28
แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐาน ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน	35

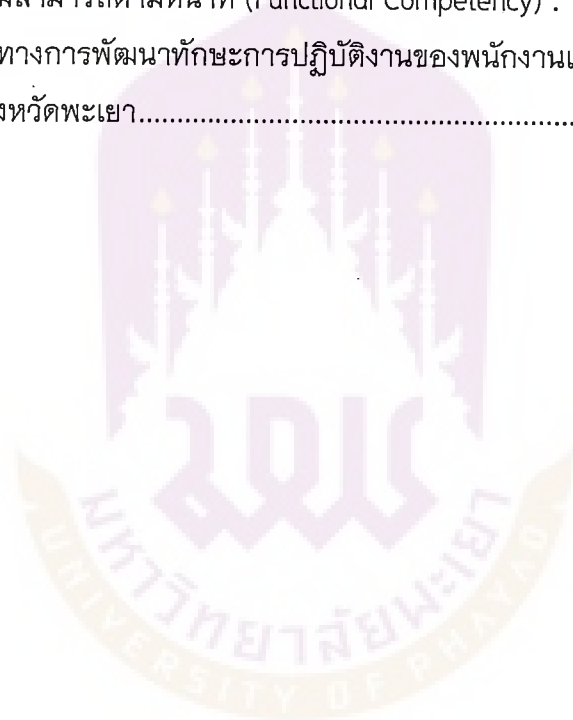
สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	37
สรุปผลการวิจัย.....	37
อภิปรายผล	40
ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	47
ประวัติผู้วิจัย.....	51



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1 ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)	29
ตารางที่ 2 ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)	30
ตารางที่ 3 ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานดูแลห้องพักรัก	31
ตารางที่ 4 ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานทำความสะอาด พื้นที่ทั่วไป	33
ตารางที่ 5 ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานซักรีด	34
ตารางที่ 6 แนวทางการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรม ในจังหวัดพะเยา.....	36



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	22



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ธุรกิจการท่องเที่ยว และธุรกิจบริการอื่นๆ มีบทบาทต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและการจ้างงานแรงงาน อีกทั้งยังเป็นธุรกิจที่ทำหน้าที่สนับสนุนภาคอุตสาหกรรมการผลิต ให้มีประสิทธิภาพและขยายฐานการส่งออกได้มากขึ้น ดังนั้นประเทศไทยจำเป็นต้องพัฒนา และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจบริการให้สามารถขยายตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง (กรุงเทพธุรกิจ, 2556) ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจบริการเติบโตได้อย่างรวดเร็ว คือ การเปิดเสรีด้านการค้าบริการและการลงทุนระหว่างกันของ 10 ประเทศสมาชิกอาเซียน ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC จะส่งผลให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและธุรกิจบริการอื่นๆ ในประเทศไทยเติบโตได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และจะขยายตลาดประชากรซึ่งมีจำนวนรวมกันถึงเกือบ 600 ล้านคน ในทางการตลาดย่อมจะก่อให้เกิดโอกาสทางธุรกิจอย่างมหาศาล (ประชาชาติธุรกิจ, 2555) โดยเฉพาะโอกาสในการดำเนินธุรกิจโรงแรมและธุรกิจการท่องเที่ยว

แต่อย่างไรก็ตามการชะลอตัวทางเศรษฐกิจและความไม่แน่นอนทางการเมืองในประเทศไทยเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดให้โรงแรมเครือข่าย (hotel chain) ขนาดใหญ่มุ่งขยายธุรกิจไปยังพื้นที่ต่างจังหวัดและต่างประเทศ ดังนั้นทิศทางของโรงแรมเครือข่าย (hotel chain) ขนาดใหญ่ในปี 2557 จะมุ่งขยายไปยังกลุ่มธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวมากขึ้น เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของฐานนักท่องเที่ยวระดับกลาง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ของผู้ประกอบการในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการจะขาดรายได้จากการเป็นสถานที่จัดประชุมสัมมนา และนิทรรศการต่างๆ ที่สามารถชดเชยการลดลงของรายได้จากนักท่องเที่ยวที่มาเข้าพัก รวมถึงยังนำมาซึ่งความจำเป็นในการปรับกลยุทธ์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กในพื้นที่ที่ต้องนำเสนอความคุ้มค่าสำหรับนักท่องเที่ยว และจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานะการตัดราคาระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวในตลาดที่อาจมีจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ การขยายธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวเพื่อรองรับฐานนักท่องเที่ยวระดับกลางซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่มักยังนำมาซึ่งความต้องการแรงงานในธุรกิจโรงแรมจำนวนมาก (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560) แนวทางหนึ่งที่สำคัญสำหรับการขยายธุรกิจโรงแรม คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะหากพิจารณาจากองค์ประกอบของธุรกิจโรงแรม ผู้ให้บริการ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดใน

การดำเนินธุรกิจโรงแรมเพราะเป็นผู้ที่มีบทบาทในการทำหน้าที่ ส่งมอบบริการ ให้แก่ ผู้รับบริการ หากธุรกิจไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ จะทำให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของการบริการ

งานแม่บ้าน (housekeeping) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด รวมไปถึงห้องพักแขกให้มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย (นงศนุช ศรี ธนาอนันต์, 2544) เพราะฉะนั้นหากพนักงานแม่บ้านไม่มีศักยภาพเพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ จะส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ การจะปฏิบัติงานแม่บ้านได้ดีนั้นสิ่งสำคัญคือตัวพนักงานต้องเข้าใจถึงขอบเขตของงานและวิธีการทำงานที่ตนได้รับมอบหมาย

ตามที่ประเทศไทยได้ร่วมลงนามในมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional : MRA) ซึ่งได้กำหนดไว้ถึง 32 ตำแหน่งงาน และงานแม่บ้าน จัดว่าเป็น 1 ใน 32 ตำแหน่งงานนั้นด้วย ดังนั้นเพื่อให้ธุรกิจโรงแรมดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ได้ร่วมลงนามในมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน จะต้องมีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานอาเซียนที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรหรือพนักงานเหล่านั้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ได้รับงานทำอย่างเสรีในเขตอาเซียน

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดจะพบว่าการพัฒนางานแม่บ้านต้องมีการศึกษาบริบทเพื่อให้เข้าใจพื้นฐานของพนักงานแม่บ้าน ศึกษาความสามารถการทำงานของพนักงานแม่บ้านเพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางในการพัฒนางานแม่บ้านตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้จังหวัดพะเยาเป็นกรณีศึกษา เนื่องจากต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้มีมาตรฐานในระดับสากล โดยศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา เพื่อนำมากำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านตามมาตรฐานอาเซียน โดยตัวชี้วัดความสำเร็จของงานวิจัยนี้คือ แนวทางการพัฒนาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา เป็นไปตามมาตรฐานที่อาเซียนกำหนด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
- 2) ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
- 3) กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น และข้อมูลทั่วไปของงานแม่บ้านในโรงแรมในจังหวัดพะเยาเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน โดยมีขอบเขตของโครงการวิจัย ดังนี้

- 1) ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 10 แห่ง
- 2) ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม
- 3) ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 3.1 บริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
 - 3.2 ความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
 - 3.3 แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพเทียบเคียงในระดับอาเซียน
- 2) เพื่อเป็นแนวทางในการยกระดับมาตรฐานงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ที่สนใจใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

งานแม่บ้าน (Housekeeping) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนเนื้อที่ทั่วไป (public areas) ส่วนห้องพักแขก (room guest) และส่วนซักรีด (laundry)

ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professional : MRA) หมายถึง ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณสมบัตินักวิชาชีพท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อตกลงที่ยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการท่องเที่ยวในอาเซียน

โรงแรมขนาดกลาง หมายถึง โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 30 ห้องแต่ไม่เกิน 100 ห้อง

โรงแรมขนาดใหญ่ หมายถึง โรงแรมที่มีห้องพักมากกว่า 100 ห้อง ตกแต่งหรูหรา มีบริการครบครัน

ผู้บริหารโรงแรม หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ควบคุม ดูแล ให้คำแนะนำ และปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมี 3 ระดับคือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับล่าง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ผู้วิจัยได้ตรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานแม่บ้าน (Housekeeping)
2. แนวคิดเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement : MRA)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวความคิด

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานแม่บ้าน

1.1 งานแม่บ้าน (Housekeeping)

แผนกแม่บ้านประกอบด้วยพนักงานจำนวนมากที่ปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อยทั่วไปทุกพื้นที่ภายในโรงแรมและรอบบริเวณโรงแรม โดยเฉพาะความเรียบร้อยภายในห้องพักตลอดเวลากการพักอยู่ของแขก พื้นที่ในความรับผิดชอบโดยทั่วไปอาจแบ่งกว้างๆ เป็น 2 ส่วน ส่วนแรกคือ ส่วนหน้า ได้แก่ ส่วนเนื้อที่ทั่วไป (public areas) ที่แขกผู้พักและคนภายนอกสามารถผ่านไปมาและสังเกตเห็นได้ เช่น บริเวณโถง (lobby) พื้นที่ตามระเบียงทางเดิน ลานสนาม บริเวณห้องสุขา รวมถึงภายในห้องพักแขก ห้องประชุมจัดงาน ห้องอาหาร และร้านค้า พื้นที่อีกส่วนที่ต้องดูแล คือ ส่วนหลัง ซึ่งเป็นเนื้อที่ลับตาจากบุคคลภายนอก ได้แก่ ห้องสำนักงาน และพื้นที่สำหรับพนักงานปฏิบัติงานที่แขกไม่สามารถพบเห็นได้ เช่น ห้องซักรีด ห้องผ้า เป็นต้น

แผนกแม่บ้านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงแรมในด้านการควบคุมสถานที่ให้สะอาด มีบรรยากาศสบายและมีความปลอดภัย ซึ่งจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้พักทั่วไป การวางระเบียบควบคุมการทำงานส่วนต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลโดยตรงต่อการควบคุมรายรับรายจ่ายที่สำคัญของโรงแรม ผู้จัดการงานแม่บ้านจึงต้องมีความละเอียดรอบรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน และมีความรู้ในด้านการจัดการ เพื่อให้สามารถวางแผนและควบคุมงาน ตลอดจนปรับปรุงใช้วิธีการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1.2 ความหมายงานแม่บ้าน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ปารีชาต สุขพล และ ภรณ์ มนูญพร ,ม.ป.ป.) ได้อธิบายคำจำกัดความ คำว่า งานแม่บ้านโรงแรม ไว้ดังนี้ “ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดในห้องพักโรงแรมและบริเวณทั่วไปในโรงแรม” ขจิต กอบเดช (ปารีชาต สุขพล และ ภรณ์ มนูญพร, ม.ป.ป.) กล่าวว่า งานแม่บ้านโรงแรม คือ ผู้บริหารระดับสูง เป็นหน่วยงานที่เข้าทำงานในทุกพื้นที่ของโรงแรม เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับแผนกต่างๆ ได้ดี ทำให้สามารถมองเห็นการทำงานของทุกฝ่ายได้ ดังนั้น งานแม่บ้าน คือ ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทำความสะอาดทุกพื้นที่ของโรงแรมและประสานงานกับแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานแม่บ้าน เช่น แผนกงานบริการส่วนหน้า เป็นต้น

1.3 ความสำคัญของงานแม่บ้าน

แผนกแม่บ้าน (Housekeeping Department) เป็นแผนกหนึ่งของโรงแรมที่มีความสำคัญเนื่องจากทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำความสะอาดในโรงแรม ตั้งแต่ห้องพักแขก บริเวณโดยรอบของโรงแรม บริเวณสาธารณะ ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ ตลอดจนบริเวณด้านหลัง ซึ่งเปรียบเสมือนหลังบ้าน ต้องดูแลให้มีความสะอาดอยู่เสมอ ตามมาตรฐานการให้บริการ จากชุดตำราวิชาการด้านการโรงแรม เล่มที่ 3 (ปารีชาต สุขพล และ ภรณ์ มนูญพร ,ม.ป.ป.) กล่าวไว้ว่า แผนกแม่บ้าน คือ หัวใจสำคัญของการบริการของโรงแรม เพราะเป็นแผนกที่ให้บริการในเรื่องความสะอาด ความสะอาดทุกสเปซ และสร้างความปลอดภัยให้กับแขกที่เข้ามาใช้บริการ แผนกแม่บ้านต้องสร้างแนวทาง วิธีการต่างๆ ที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประหยัดและปลอดภัยในการให้บริการแขก เพื่อให้แขกเกิดความพึงพอใจและประทับใจตั้งแต่ครั้งแรกเมื่อถึงห้องพัก ในการสร้างความประทับใจนี้ ต้องอาศัยความร่วมมือประสานงานกับหลายฝ่าย ซึ่งความประทับใจของแขกนี้ถือว่ามีค่าสำคัญและมีค่ายิ่งสำหรับโรงแรม เพราะจะส่งผลให้มียอดขายห้องพักและอื่นๆ เพิ่มขึ้นตามมา เช่น การประชุมสัมมนา การบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

นอกจากนี้แผนกแม่บ้านยังเป็นหน่วยสนับสนุนอยู่เบื้องหลัง ในการจัดเตรียมห้องพัก ห้องอาหาร สระว่ายน้ำ หรือบริเวณพื้นที่สาธารณะอื่นๆ ภายในโรงแรม แจ่ง และประสานงานกับแผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกช่าง รวมทั้งดูแลพนักงานในส่วนต่างๆ ของโรงแรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องแบบพนักงาน ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความประทับใจให้กับแขกเช่นกัน ดังนั้นทุกโรงแรมจึงจำเป็นต้องมีแผนกแม่บ้าน

1.4 ลักษณะสำคัญของงานแผนกแม่บ้าน

ปาริชาติ สุพล และ ภรณี มนูญพร (ม.ป.ป.) กล่าวว่า งานแม่บ้านโรงแรม มีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ความสะอาด (Cleanliness) คือ ความสะอาดทั้งภายในห้องพัก (Guest Room) และบริเวณสาธารณะของโรงแรม (Public Area) โดยเฉพาะบริเวณโถงรับแขก (Lobby) ของโรงแรมต้องสะอาด เรียบร้อย ปราศจากความสกปรกและกลิ่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่ประทับใจ
2. ความสะดวกสบาย (Convenient) คือ ความสะดวกสบายสำหรับแขกที่เข้าพักในโรงแรม แผนกแม่บ้านต้องจัดห้องพักให้เรียบร้อยพร้อมทุกอย่างสำหรับการใช้งาน เช่น ที่นอน โต๊ะ เก้าอี้ แก้วน้ำ น้ำดื่ม อุณหภูมิภายในห้องพักต้องเย็นสบาย ไฟแสงสว่างต้องสามารถใช้ได้ทุกดวง ของใช้ที่เกิดการชำรุดเสียหายต้องรีบแก้ไขหรือจัดเปลี่ยนใหม่ เพื่อให้แขกที่เข้าพักสามารถใช้งานได้ และทำให้แขกเกิดความประทับใจในความเอาใจใส่ของแผนกแม่บ้าน
3. ความสวยงาม (Beautiful) คือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องพัก มีการจัดตกแต่งให้เป็นระเบียบ ผ้าม่านสีสีนสวยงาม เพอร์นิเจอร์ภายในห้องพักต้องคำนึงถึงสี รูปแบบและยุคสมัยที่ใช้ให้เหมาะสมกับการพักผ่อนหรือทำกิจกรรมต่างๆ แผนกแม่บ้านต้องจัดให้ลงตัว หรือจัดตกแต่งเพิ่มเติมด้วยการจัดดอกไม้เพิ่มความสวยงามให้โรงแรมดูดีมากยิ่งขึ้น
4. ความปลอดภัย (Safety) คือ การที่แขกเข้าพักควรคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่างๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนการป้องกันภัยจากบุคคลภายนอก ซึ่งโรงแรมเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สองของแขกที่เข้าพัก นอกจากนี้แผนกแม่บ้านต้องรู้จักวิธีการทำความสะอาดสิ่งของเครื่องใช้ ให้ปลอดภัยจากเชื้อโรคต่างๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อแขก
5. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) เนื่องจากโรงแรมมีการใช้ทรัพยากรและพลังงานเป็นจำนวนมาก ตามจำนวนแขกผู้เข้าพักในแต่ละวัน เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในห้องพักแขก ไม่ว่าจะเป็น สบู่ แชมพู กระดาษชำระ น้ำยาทำความสะอาด และสารเคมีต่างๆ จากการซักผ้าและการทำความสะอาด พลังงานในการทำความเย็น ฉะนั้นพนักงานในแผนกแม่บ้านควรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในทุกกิจกรรมของการดำเนินงาน เพื่อเป็นการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น การขอความร่วมมือกับแขกที่เข้าพักในเรื่องการเปลี่ยนผ้าตามความเหมาะสม การลดการใช้พลังงานโดยใช้แสงธรรมชาติเข้ามาช่วย การคัดแยกสิ่งของที่ใช้แล้วเพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก

6. ความทันสมัย (Modernity) ปัจจุบันงานแม่บ้านมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การส่งรายงานต่างๆ สถานะห้องพัก หรือการแจ้งงานช่าง ด้วยระบบคอมพิวเตอร์แทนการใช้กระดาษ อุปกรณ์ทำความสะอาดควรเลือกเครื่องมือที่สามารถใช้งานได้หลากหลาย เพื่อลดระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่

จากลักษณะสำคัญของงานแผนกแม่บ้านทั้ง 6 ประการ จะเห็นได้ว่าแผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญแผนกหนึ่งในโรงแรม โดยมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านความสะอาดทั้งในส่วนห้องพักแขกและส่วนพื้นที่สาธารณะ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นส่วนต่างๆ ได้ดังนี้

ส่วนห้องพักแขก ได้แก่

- ห้องพักแขก (Guest Room)
- ทางเดินห้องพักแขก (Corridor)

ส่วนพื้นที่สาธารณะ (Public Area) ได้แก่

- บริเวณด้านหน้าก่อนเข้าตัวอาคารโรงแรม (Hotel Entrance)
- ห้องโถง (Lobby)
- ห้องอาหาร (Restaurant Outlet)
- ห้องประชุม/ ห้องจัดเลี้ยง (Function Room)
- ห้องออกกำลังกาย (Fitness) และสปา (Spa)
- ร้านค้า (Shop)
- ห้องน้ำสาธารณะ (Restroom)
- สระว่ายน้ำ (Swimming Pool)
- ทางเดินภายในโรงแรม (Walk Way)
- ลิฟต์ (Elevator)
- บริเวณสำนักงาน (Office)
- บริเวณพื้นที่ใช้สอยของพนักงานโรงแรม เช่น ห้องอาหาร ห้องล็อกเกอร์ เป็นต้น

1.5 คุณลักษณะสำคัญของพนักงานแม่บ้าน

คุณลักษณะของพนักงานแม่บ้านโรงแรม ประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านบุคลิกภาพทางกาย (อรทัย ชุ่มเย็น, 2554)

1) ด้านความรู้ คุณลักษณะด้านความรู้ หมายถึง ความรู้และทักษะที่ได้จากการเรียนรู้และนำไปใช้ในการทำงานให้ได้มาตรฐานของงานที่ได้ฝึกปฏิบัติมา ประกอบด้วย

- 1.1 มีความคิดริเริ่มที่ดีในการสร้างสรรค์งานใหม่
- 1.2 มีความรู้ความสามารถในการทำงานได้ดี มีความฉลาดและมีไหวพริบ
- 1.3 หมั่นขวนขวายใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมให้ทันสมัยและทันเหตุการณ์
- 1.4 รู้จักนำประสบการณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์
- 1.5 มีความรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี
- 1.6 รู้จักคิด วิเคราะห์ และมีวิจารณ์ญาณสามารถเลือกรับสื่อที่มีคุณภาพได้
- 1.7 รู้จักปรับปรุงวิถีและการทำงานให้สอดคล้องกัน รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงของโลก รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เหมาะสม
- 1.8 รู้คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีพื้นฐาน ทั้งที่จำเป็นต่อหน่วยงานและการศึกษาต่อ
- 1.9 มีความรู้และความสามารถในการจัดการ
- 1.10 รู้และมีความสามารถที่จะทำให้ตนเองและผู้อื่นมีความสุข
- 1.11 ไม่ยึดติดกับรูปแบบหรือคำตอบใดคำตอบเดียวโดยไม่เชื่อในข้อมูล ข่าวสาร และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์

2) ด้านทักษะวิชาชีพ

คุณลักษณะด้านวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะของความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม และทักษะที่สามารถคาดคะเนได้ตามความต้องการเพื่อที่จะใช้ในการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย คุณลักษณะ 9 ประการ ดังนี้

- 2.1 มีความชำนาญเกี่ยวกับงานในหน้าที่

2.2 มีทักษะเพียงพอที่จะประกอบอาชีพเฉพาะทางและมีทักษะพื้นฐานเพียงพอที่จะปรับเปลี่ยนเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง

2.3 สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการเป็นลูกจ้างและการประกอบอาชีพอิสระ

2.4 สามารถพัฒนาอาชีพจนสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้

2.5 สามารถพัฒนาอาชีพในท้องถิ่นเพื่อเป็นการลดช่องว่างของรายได้ระหว่างคนในเมืองและชนบท และช่วยให้คนไม่ทิ้งถิ่นที่อยู่อาศัย

2.6 ระมัดระวังในการทำงานไม่ให้รบกวนผู้อื่น

2.7 มีความสามารถในการยืนเป็นเวลานานๆ

2.8 สามารถใช้น้ำยาทำความสะอาดต่างๆ และทนกลิ่นได้ดี

2.9 สามารถใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำทำความสะอาดได้

3) ด้านมนุษยสัมพันธ์

การทำงานจำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับ หลายอาชีพ หลายประเภท อายุ การศึกษา ตลอดจนจรรยาบรรณและสิ่งแวดล้อม จึงจำเป็นต้องรู้จักใช้ความรู้และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ให้ถูกกับคน เวลา และสถานการณ์ ดังนั้นความเข้าใจเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์จึงมีความจำเป็นกับงานแม่บ้าน มนุษยสัมพันธ์ คือกระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผลและทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานและขององค์กรสมคูลกัน โดยเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 สุขภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยดี น้ำเสียงดี สายตาดี และใสตัมพันธ์ดี

3.2 ยอมรับความคิดเห็นของบุคคลอื่น ยินดีตอบข้อซักถามของผู้ร่วมงาน

3.3 มีเจตคติ แนวคิด และมีความรู้สึกที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน

3.4 สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำงานเป็นทีม รู้จักคิดแบบรวมส่วน ไม่คิดถึงแต่ตนเองและประโยชน์ของพวกตน

3.5 มีนิสัยในการทำงานที่ดี

4) ด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้อันแสดงออกมาในลักษณะของรูปธรรม (ประสงค์ แสง

พ่ายัพ, 2533) ซึ่งการประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรและตนเองเพื่อความน่าเชื่อถือแก่ผู้มาใช้บริการ รวมไปถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเหมาะสมจึงถือเป็นสิ่งแรกที่ลูกค้าพบเห็นและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้

การพิจารณาคูณลักษณะของพนักงานตามความต้องการของตลาดแรงงานนั้น นอกจากจะพิจารณาคูณลักษณะด้านความรู้แล้ว ยังพิจารณาคูณลักษณะด้านอื่นๆ ด้วย สิ่งที่เป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้ประกอบการต้องการ คือ พนักงานที่มีความรู้ในงานและมีทักษะที่เป็นพื้นฐานใกล้เคียงกับงานที่ทำที่สุด ซึ่งก็คือคุณลักษณะด้านทักษะวิชาชีพ นอกจากนี้งานแม่บ้านเป็นงานที่ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลหลายฝ่ายโดยเฉพาะลูกค้าของโรงแรม ดังนั้นคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญกับพนักงานแม่บ้าน อีกทั้งบุคลิกภาพถือเป็นภาพลักษณ์อย่างหนึ่งของตัวพนักงานเองและองค์กรและเพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้พบเห็น พนักงานจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพด้วย

1.6 หน้าที่ของพนักงานแม่บ้าน

งานสำคัญในแผนกแม่บ้านอาจจัดแบ่งตามส่วนรับผิดชอบ ได้แก่ งานทำความสะอาดห้องพักแขกและบริเวณทั่วไป งานจัดเก็บดูแลผ้าและเครื่องแบบพนักงาน งานซักรีด งานเย็บซ่อมชุดผ้า งานจัดดอกไม้ งานแจ้งและรักษาของหาย (Lost & found) งานตกแต่งอาคารสถานที่ งานจัดสวน สำหรับในกิจการขนาดเล็ก อาจจัดให้งานช่างซ่อมบำรุงรวมอยู่ในความดูแลของงานแม่บ้าน โดยในทางปฏิบัติจะประสานงานผ่านหัวหน้าแผนกช่าง

1. งานทำความสะอาดห้องพักและพื้นที่ทั่วไป

งานทำความสะอาด ในทางปฏิบัติมีรายละเอียดและวิธีการมากมาย ขึ้นอยู่กับประเภทของพื้นผิว สิ่งสกปรก คราบรอยเปื้อนต่างๆ ลักษณะสิ่งของเครื่องใช้หรือวัสดุที่ต้องการจะทำความสะอาด ในการปฏิบัติงานจึงต้องมีการให้ความรู้พนักงานเกี่ยวกับเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและสารเคมีเพื่อการทำทำความสะอาดสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้องเหมาะสม

ตำแหน่งพนักงานรับผิดชอบงานทำความสะอาด ได้แก่

1) พนักงานทำความสะอาดห้องพัก (room attendant) เป็นผู้ทำความสะอาดห้องพักประจำวัน โดยจัดเก็บสิ่งของในห้องพักให้แลดูเรียบร้อย จัดเปลี่ยนผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ตุ๊กตุนุ่น ล้างห้องน้ำ เปลี่ยนใส่อุปกรณ์ของใช้ภายในห้องพักโรงแรมชั้นดี ซึ่งได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พักประเภทของใช้จำเป็นในห้องน้ำ เช่น สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ แก้วน้ำ กระดาษชำระ กระดาษเช็ดหน้า ผ้าขนหนู เป็นต้น และประเภทของที่จัดให้บริการในห้องนอน เช่น เครื่องดื่มและของขบเคี้ยว รวมถึงที่เป่าผม ชุดอุปกรณ์เย็บผ้าขนาดเล็ก อุปกรณ์เครื่องเขียน นิตยสาร เป็นต้น ตำแหน่งการจัดวางและความหลากหลายนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายและมาตรฐานที่โรงแรมกำหนดไว้ นอกจากนี้พนักงานยังมีหน้าที่จัดบันทึกรายการสิ่งของที่เสียหายเพื่อดำเนินการแจ้งซ่อมแซมต่อไป โดยทั่วไปพนักงานจะได้รับการกำกับให้รักษากุญแจห้องพักแยก และจะถูกควบคุมอย่างเคร่งครัดในการเปิดห้องพักใดใดเพื่อความปลอดภัย พนักงานหนึ่งคนจะรับผิดชอบทำความสะอาดห้องพัก 10-15 ห้อง ซึ่งจะปฏิบัติงานเป็นรอบเวลา พนักงานรอบกลางคืนในโรงแรมชั้นนำโดยมากจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่เปิดเตียงด้วย (turndown service) ในหลายแห่งอาจมีตำแหน่ง staff maid เป็นผู้ทำความสะอาดในส่วนบริเวณของพนักงานโรงแรม staff area

2) แม่บ้านหัวหน้าประจำชั้น (floor supervisor) จัดเป็นผู้ช่วยแม่บ้านใหญ่ในการควบคุมและกำกับดูแลการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ได้แก่พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (cleaner) และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก (maid) รวมทั้งตรวจดูความเรียบร้อยของห้องพักที่พร้อมให้เข้าพัก (รับผิดชอบ 1-2 ชั้น ต่อคน ขึ้นอยู่กับจำนวนห้องพัก) ก่อนจะรายงานสถานภาพห้องพักไปยังแผนกส่วนหน้า บางแห่งอาจรายงานตรงผ่านเครื่องมือสื่อสาร คอมพิวเตอร์ หรือรายงานโดยผ่านพนักงานธุรการที่ประจำสำนักงานแม่บ้าน สถานภาพห้องพักที่แจ้งต่องานส่วนหน้าอาจปรากฏเป็นอักษรย่อ เช่น VR, VC, OD เป็นต้น

2. งานห้องผ้าและเครื่องแบบพนักงาน

พนักงานประจำห้องผ้าจะดูแลเก็บผ้าทุกชนิดที่ใช้ในโรงแรม เช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม ผ้าขนหนูขนาดต่างๆ ผ้าปูโต๊ะ ผ้ารองถาด ผ้าเช็ดปาก ผ้าเช็ดจาน ผ้าเช็ดแก้ว ผ้าทำระบาย และผ้าสำหรับทำความสะอาดต่างๆ ซึ่งมีปริมาณมาก ตลอดจนชุดเครื่องแบบพนักงาน โดยทั่วไปจะมีผู้ควบคุมห้องผ้าเป็นผู้ควบคุมคลังเก็บผ้า โดยจะตรวจรับผ้าสะอาด ก่อนนำมาเก็บรักษา และดำเนินการจ่ายผ้าสะอาดหรือแลกรับผ้าโดยตรวจรับและรวบรวมผ้าที่เปื้อนเพราะใช้แล้วเพื่อส่งต่อไปยังงานซักรีด สำหรับผ้าที่ชำรุดจะส่งต่อไปให้งานเย็บซ่อมชุดผ้า ดำเนินการต่อไป

3. งานซักรีด

พนักงานบริการซักรีดจะรับผ้าที่ส่งซักมาแยกประเภทผ้า เนื่องจากเนื้อผ้าต่างชนิดจะมีคุณสมบัติต่างกัน จึงต้องมีวิธีดูแลต่างกัน และต้องรู้จักเลือกใช้น้ำยาและอุณหภูมิให้เหมาะสม ในการดำเนินงานจะแบ่งออกเป็น ซักน้ำ ซักแห้ง อบผ้า และรีดผ้า บริการซักรีดจัดเป็นบริการที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อแขกผู้พัก โดยเฉพาะโรงแรมชั้นนำ จึงต้องมีการควบคุมดูแลในการตรวจรับและส่งคืนผ้าที่เป็นของแขกให้ถูกต้องและเรียบร้อย ปัจจุบันกิจการโรงแรมหลายแห่งนิยมว่าจ้างบริษัทภายนอกมารับเหมาดูแลงานซักรีด ทั้งนี้เพื่อลดภาระการลงทุนที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะกิจการโรงแรมที่มีขนาดไม่ใหญ่

4. งานดอกไม้

ผู้จัดดอกไม้จะดูแลการประดับตกแต่งบริเวณทั่วไปในโรงแรมทั้งในและนอกห้องพักให้สวยงาม และมีหน้าที่จัดตกแต่งประดับดอกไม้ในโอกาสที่มีการจัดงานพิเศษ และงานประชุมจัดเลี้ยงให้เหมาะสม

5. งานบริการอื่นๆ นอกจากงานประจำโดยทั่วไปแล้ว ยังมีงานบริการอื่นๆ สังกัดส่วนงานแม่บ้านที่ควรกล่าวถึง คือ

1) งานมินิบาร์ (mini bar) เป็นบริเวณหรือมุมหนึ่งของห้องพักซึ่งจะมีตู้เย็นขนาดเล็ก ภายในบรรจุเครื่องดื่มบรรจุขวดและกระป๋อง และอาจมีขนมปังกรอบ ถั่ว ช็อคโกแลต และอื่นๆ ที่จัดเป็นอาหารขบเคี้ยวว่าง โดยบางส่วนจะจัดวางอยู่ภายนอกพร้อมแก้วน้ำ เพื่อให้แขกผู้เข้าพักสามารถเลือกรับประทานเองได้ พร้อมกาดม่น้ำขนาดเล็ก ชุดถ้วยกาแฟไว้ให้บริการ (จัดเป็นอภินันทนาการ) ซึ่งเป็นการช่วยลดปริมาณการใช้บริการ room service พนักงานที่คอยตรวจนับและใส่เพิ่มของทั้งหมดไปให้ครบจะอยู่ในความรับผิดชอบของงานแม่บ้าน

2) พนักงานต้นห้อง (butler) ตำแหน่งนี้จะปรากฏในโรงแรมชั้นนำ พนักงานต้นห้องจะคอยอยู่บริเวณหน้าห้องพักเสมอ เพื่อทำหน้าที่ดูแลแขกพิเศษที่มาพักอย่างใกล้ชิด บริการอำนวยความสะดวกตั้งแต่จัดของออกจากกระเป๋าเดินทางเมื่อแขกมาถึง เตรียมสิ่งของเครื่องใช้และเครื่องแต่งตัวให้พร้อมอยู่เสมอตลอดเวลาที่แขกพักอยู่ และคอยจัดให้บริการอื่นๆ ตามที่แขกต้องการ งานต้นห้องจึงต้องอาศัยทักษะความสามารถเฉพาะตัวในการเรียนรู้และในการประสานงานกับแผนกต่างๆ

2. แนวคิดเกี่ยวกับข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

ASEAN Mutual Recognition Arrangement : MRA คือ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัตินักวิชาชีพ ซึ่งเป็นข้อตกลงเกี่ยวกับการแสวงหาจุดยอมรับร่วมกันเรื่องคุณสมบัติของผู้ทำงานด้านบริการโดยเฉพาะในกลุ่มที่เป็นนักวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร นักบัญชี เป็นต้น สำหรับคุณสมบัติที่ประเทศสมาชิกมานั่งเจรจาเพื่อหาจุดตกลงยอมรับร่วมกันก็คือเรื่องการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ซึ่งทั้งหมดล้วนเป็นเงื่อนไขในการได้รับอนุญาตให้ทำงานในประเทศหนึ่งๆ จากวัตถุประสงค์หลักของข้อตกลง MRA นี้คือ การช่วยให้นักวิชาชีพอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายเข้าไปทำงานในประเทศอาเซียนอื่นได้สะดวกมากขึ้น สามารถยื่นคำขอใบอนุญาต โดยไม่เสียเวลาตรวจสอบคุณสมบัติซ้ำ

ทั้งนี้ผู้ประกอบการวิชาชีพยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงาน เช่น การสอบ การขึ้นทะเบียน การขอใบอนุญาตทำงาน เป็นต้น ตัวอย่างเช่น นาย ก เป็นวิศวกรไทย จบปริญญาตรีด้านวิศวกรรมศาสตร์ ทำงานมาแล้ว 7 ปี และได้รับใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมในประเทศไทยแล้ว ตาม MRA อาเซียนเกี่ยวกับอาชีพวิศวกร นาย ก สามารถที่จะไปขอขึ้นทะเบียนเป็นวิศวกรวิชาชีพอาเซียนได้ เพื่อจะได้ไปสมัครกับสภาวิศวกรของประเทศอาเซียนอื่น (เช่น อาจเป็น สิงคโปร์) เพื่อเข้าทำงานเป็นวิศวกรต่างดาว แต่ นาย ก ก็ยังจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในของประเทศนั้น (เช่น หากสิงคโปร์กำหนดว่าต้องมีใบอนุญาตวิชาชีพวิศวกร นาย ก ก็ต้องสอบใบอนุญาตให้ได้ก่อน) ดังนั้น จะเห็นว่าข้อตกลง MRA จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบวิชาชีพในประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถมีโอกาสไปทำงานในประเทศอื่นๆ ภายในกลุ่มอาเซียนที่ได้ผลตอบแทนมากกว่าได้ง่ายขึ้น เพราะ MRA นั้นได้ช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบและรับรองวุฒิการศึกษาหรือความรู้ทางวิชาชีพนั้นๆ ให้แล้ว (สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว, 2554)

MRA on Tourism Professionals คือข้อตกลงยอมรับร่วมกันในคุณสมบัติของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน (ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals) ซึ่งสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ (ยกเว้นประเทศไทย) ได้ลงนามในข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว ที่กรุงฮานอย เวียดนาม เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2552 สำหรับสาระสำคัญของ MRA ของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน กำหนดให้ประเทศสมาชิกพิจารณาสมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งต่างๆ โดยใช้คุณสมบัติ การศึกษา การฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเกณฑ์พื้นฐานในการรับรองมาตรฐานของบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวแห่งอาเซียน โดยมีคณะกรรมการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพการท่องเที่ยวและคณะกรรมการวิชาชีพการท่องเที่ยวแห่งชาติหรือหน่วยงานที่เท่าเทียมกันทำหน้าที่กำกับว่าผู้

นั้นได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในมาตรฐานสมรรถนะร่วมสำหรับนักวิชาชีพการท่องเที่ยว อาเซียนหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ผ่านการรับรองคุณสมบัติและได้รับใบรับรองมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าวมีสิทธิในการเดินทางไปทำงานในประเทศสมาชิกอาเซียนได้แต่ยังต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องของประเทศที่เข้าไปทำงานด้วย

สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว (2556) ได้จัดทำหลักสูตรและคู่มือฝึกอบรมพนักงานแม่บ้านตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA โดยมีเกณฑ์หลักในการพิจารณาความสามารถ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)
 - 1.1 การให้บริการลูกค้าและการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 1.2 ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน
 - 1.3 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามสุขอนามัยและระเบียบความปลอดภัย
 - 1.4 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน
 - 1.5 การรักษามาตรฐานด้านงานบริการให้ต่อเนื่อง
2. ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)
 - 2.1 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 การปฏิบัติงานด้านงานธุรการทั่วไป
 - 2.3 การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 การส่งเสริมการบริการและสินค้า
 - 2.5 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ
 - 2.6 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน
3. ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) ของแต่ละตำแหน่งงาน
 - 3.1 พนักงานดูแลห้องพัก
 - ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
 - พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน
 - ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
 - ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย
 - 3.2 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป
 - ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

- ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

3.3 พนักงานซักรีด

- ซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าของลูกค้า
- ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีด
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

ซึ่งจะเป็นประโยชน์และเอื้อต่อการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของพนักงานแม่บ้านให้มีคุณสมบัติและสมรรถนะตรงตามมาตรฐานที่ระบุไว้สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในระดับอาเซียน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศ และการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพได้อย่างเสรี การเปิดเขตการค้าเสรีของธุรกิจภาคบริการ ในปี พ.ศ. 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทยควรตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้มีศักยภาพในงานบริการที่มีมาตรฐานสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์, 2555)

คุณภาพการบริการ นับเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดและรักษาลูกค้าให้ยังคงมาใช้บริการโรงแรมซ้ำอีก จนกลายเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจโรงแรมและธุรกิจท่องเที่ยวอื่นๆ ซึ่งตัวแปรสำคัญในการสร้างคุณภาพของการบริการให้เกิดขึ้นได้นั้น คือ บุคลากรผู้ให้บริการ เพราะบริการที่มีคุณภาพย่อมเกิดจากผู้ให้บริการที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและมาตรฐานใน

การให้บริการ ด้วยเหตุนี้ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่นๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร แนวทางการพัฒนาบุคลากรโรงแรมไทยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นหลังจากการจัดทำสมรรถนะขั้นพื้นฐานของบุคลากรที่ประกอบวิชาชีพท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของความตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ซึ่งมุ่งหวังให้ประเทศสมาชิกอาเซียนกลายเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน มีผลทำให้เกิดการเอื้ออำนวยให้ประเทศในกลุ่มสมาชิกสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น โดยคาดว่าจะมีการเคลื่อนย้ายบุคลากรวิชาชีพด้านการท่องเที่ยวรวม 32 ตำแหน่งงาน (ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลานนท์, 2555) สุวรรณฯ ตุลยวคินพงค์ (2554) กล่าวว่ภาพรวมแรงงานด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยใน 32 ตำแหน่งงาน ยังมีความขาดแคลนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ แรงงานใหม่ที่จบการศึกษาสาขาโรงแรมและท่องเที่ยวยังมีข้อจำกัดในการทำงานโดยรู้แต่ทฤษฎีซึ่งไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง อีกทั้งงานในบางตำแหน่ง โดยเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการยังมีความขาดแคลน เช่นงานแม่บ้าน พนักงานซักกรีด รวมถึงความอ่อนทักษะในการสื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารกับลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นชาวต่างชาติ

สุพจน์ ปงคำเพย (2558) กล่าวว่ การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นการสร้างคุณค่าแห่งคุณภาพของการบริการ โดยคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรมเพราะด้วยลักษณะเฉพาะของบริการแล้วแต่ต้องอาศัยบุคลากรผู้ให้บริการในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการและลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

บุคลากรผู้ให้บริการ ถือเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่นๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นบุคลากรควรได้รับการพัฒนาทักษะให้มีความชำนาญและมีมาตรฐานในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ศึกษาหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ พบว่ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมควรมี

การมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ วิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไข ปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ อีกทั้งควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรปรับปรุงวิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานแทนกันได้ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมมี 4 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการของพนักงานต่อความต้องการของลูกค้า 2) ตำแหน่งความรับผิดชอบของพนักงาน 3) ทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ 4) การรับพนักงานใหม่และนักศึกษาฝึกงาน ซึ่งโรงแรมได้มีการแก้ไขปัญหาตั้งแต่ขั้นตอนการรับพนักงานใหม่รวมถึงการรับนักศึกษาฝึกงานโดยเน้นการฝึกอบรมในเรื่องการบริการและทักษะการติดต่อสื่อสารภาษาต่างประเทศโดยเฉพาะภาษาจีนเป็นหลัก ผู้วิจัยเสนอให้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความผิดพลาดในการทำงานเป็นลำดับต้นๆ ควบคู่ไปกับการมีนโยบายการฝึกอบรมที่เน้นให้พนักงานมีทักษะความสามารถการทำงานในสายงานที่มีความใกล้เคียงกัน สามารถทำงานทดแทนตำแหน่งกันได้ และควรมีการปรับเปลี่ยน การบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น หัวหน้าแผนกควรกำกับดูแลเอาใจใส่ลูกน้องในการทำงานอย่างใกล้ชิด เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และให้การสนับสนุนพนักงานในการฝึกทักษะหรือทดลองทำงานในตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกันให้มากขึ้น ส่วนพนักงานควรตระหนัก และมีความระมัดระวังในการทำงานโดยเฉพาะงานที่ต้องให้บริการลูกค้าโดยตรงให้มากขึ้น

วีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และภุวิต มาตวงศ์ศา (2558) ศึกษาเรื่องสมรรถนะ พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจ โรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต เปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านตามตำแหน่ง ประสบการณ์และประเภทของโรงแรม ประมวลปัญหาและเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาบุคลากรของแผนกแม่บ้านต่อไปในอนาคต กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานดูแล ห้องพัก (Room attendant) พนักงานทำความสะอาด (Public area cleaner) และพนักงานซักรีด (Laundry attendant) จำนวนทั้งหมด 265 คน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต มีสมรรถนะตามมาตรฐาน สมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน (ASEAN Common competency standards for Tourism professionals) ในภาพรวมปฏิบัติได้ในระดับมาก สมรรถนะหลัก (Core competency) พนักงานปฏิบัติได้ในระดับมาก โดยที่ตำแหน่งและประเภทโรงแรมที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้สมรรถนะหลักแตกต่างกัน แต่ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันทำให้สมรรถนะหลัก

ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สมรรถนะทั่วไป (Generic competency) พบว่าพนักงานสามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก ยกเว้นความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ พื้นฐานที่ปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง ประเด็นที่ควรให้ความสนใจคือ การมีส่วนร่วมในการบริการสินค้าและการต้อนรับ การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ผลการเปรียบเทียบพนักงานที่ตำแหน่งต่างกัน ส่งผลให้สมรรถนะทั่วไปแตกต่างกัน โดยพบในตำแหน่งพนักงานทำความสะอาดกับพนักงานซักรีด ส่วนประสบการณ์ทำงานและประเภทโรงแรมที่ต่างกันสมรรถนะทั่วไปไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด สมรรถนะตามหน้าที่ (Functional competency) การประเมินตนเองจากแบบสอบถามของพนักงานทุกตำแหน่งพบว่า สามารถปฏิบัติได้ในระดับมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกับผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการ แต่ผลจากการทำแบบทดสอบวัดความรู้ของพนักงานทุกตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานดูแลห้องพัก (Room attendant) และพนักงานทำความสะอาด (Public area cleaner) ปฏิบัติได้ในระดับปานกลาง ในขณะที่พนักงานซักรีด (Laundry attendant) ปฏิบัติได้ในระดับน้อยเท่านั้น จากการเปรียบเทียบพนักงานที่มีตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน พบว่าสมรรถนะตามหน้าที่จะมีความแตกต่างกัน แต่พนักงานที่ทำงานในโรงแรมอิสระกับพนักงานที่ทำงานในโรงแรมเครือข่ายสมรรถนะตามหน้าที่นั้นไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด การเพิ่มสมรรถนะต้องใช้แนวทางการเรียนรู้ในงาน การสอนงาน การประชุมแก้ปัญหา และการฝึกอบรม อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐควรมีหน่วยงานหลักและหลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในโรงแรมให้มีมาตรฐานเป็นไปตามมาตรฐานระดับอาเซียน สถานประกอบการโรงแรมควรมีการสอนงานให้พนักงานได้เรียนรู้ โดยอาจทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลและควรส่งผู้ที่มีหน้าที่สอนงานไปอบรมกับหน่วยงานที่ให้ความรู้และทักษะมาตรฐานเดียวกันกับมาตรฐานระดับอาเซียน สถาบันการศึกษาควรจัดทำหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับอาเซียนเพื่อสร้างบุคลากรที่มีความพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานระดับอาเซียน

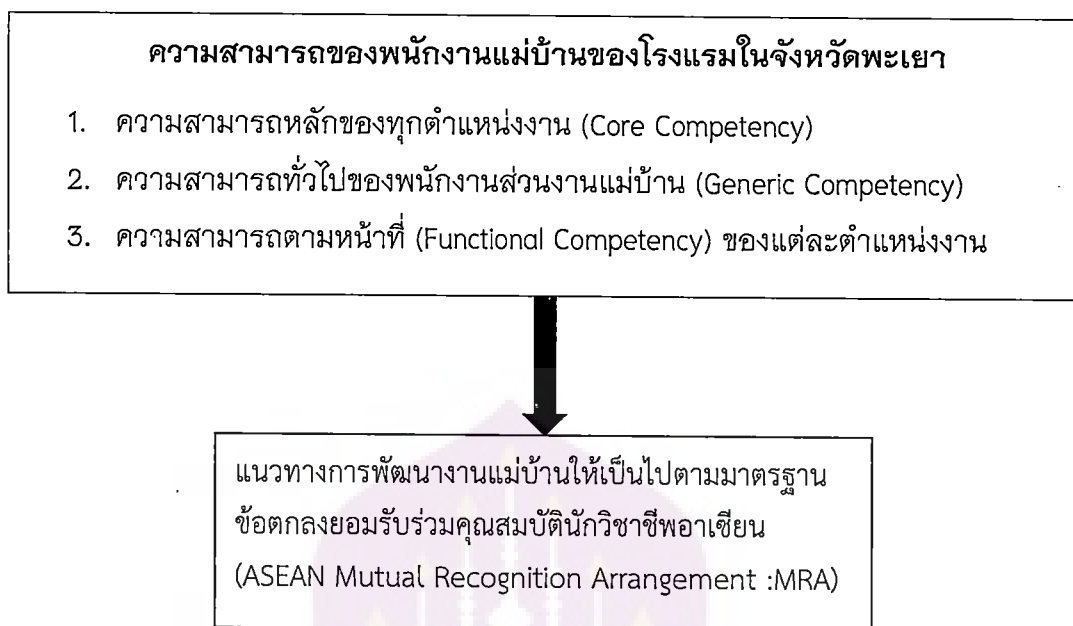
ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2553) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากรในโรงแรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านมาตรฐานทั่วไปของบุคลากรผู้ให้บริการในสถานที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ ด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร 2) ศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่ง โดยแบ่งการศึกษาออกเป็น 3 แผนกหลัก ได้แก่ แผนกบริการส่วนหน้า แผนกอาหารและเครื่องดื่ม และ แผนกแม่บ้านและ

บริการส่วนห้องพัก 3) วิเคราะห์นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร และ 4) ศึกษาหาแนวทางเพื่อการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำมาตราฐานระดับชาติของบุคลากรโรงแรมในประเทศไทย: มาตรฐานด้านคุณลักษณะทั่วไปของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรม 4 ด้าน ได้แก่ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) มาตรฐานด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มี อายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) เมื่อแยกกลุ่มตัวอย่างตามแผนกที่ทำการศึกษาคำนวณ 3 แผนกหลัก และเรียงตามลำดับจำนวนมากไปหาน้อยได้แก่ 1) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม 2) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก และ 3) แผนกบริการส่วนหน้า ความคิดเห็นต่อการ พัฒนาดตนเองในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองได้รับการพัฒนาดตามคุณลักษณะทั่วไป ของบุคลากรในสถานประกอบการที่พักแรมทั้ง 4 ด้านมากที่สุดแล้ว คืออยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้อง ปรับปรุง โดยเห็นว่ามาตรฐานด้านบุคลิกภาพได้รับการพัฒนามากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน คุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ความสามารถทั่วไป และด้านความสามารถ ทักษะด้านภาษา และการสื่อสารตามลำดับ หากจำแนกตามมาตรฐานแต่ละด้านพบว่าบุคลากรผู้ให้บริการใน ธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการการพัฒนาในแต่ละด้านมากที่สุด ดังนี้ 1) มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ การมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย การพูดสื่อสารที่ ถูกต้อง ชัดเจน มีความกระฉับกระเฉงว่องไวในการทำงาน และการวางตัวอย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกาลเทศะ 2) มาตรฐานด้านคุณธรรม จริยธรรม การมีความอดทนอดกลั้น ควบคุม อารมณ์ได้ดี การปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และการมีวินัย ส่วนสิ่งสำคัญยิ่งต่อ งานบริการคือการมีทัศนคติที่ดีต่องานนั้น บุคลากรเองยังมีความเห็นว่าได้รับการพัฒนาและ ส่งเสริมไม่มากพอ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรหันมาให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง 3) มาตรฐานด้าน ความรู้ ความสามารถทั่วไป การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงานและกฎหมายสิทธิพื้นฐาน คู่ครองผู้บริโภค การมีความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย สถานประกอบการที่พักแรม และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และ 4) มาตรฐานด้านความสามารถ/ ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจาก ภาษาอังกฤษได้อย่างน้อย 1 ภาษา ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ และความสามารถใน การใช้ภาษาท่าทาง (Body Language) ส่วนการศึกษาความคิดเห็นต่อการพัฒนาดตนเองด้าน ความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่งจำแนกตามกลุ่มงานหลัก พบว่า 1) แผนกบริการส่วนหน้า

ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ด้านความรู้ มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และความรู้ด้านบริหารจัดการ ส่วนด้านทักษะที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ภาษาต่างประเทศอื่นๆ และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม 2) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ด้านความรู้ มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และจิตวิทยาการบริการ ส่วน ด้านทักษะ ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การใช้ภาษาอังกฤษ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และ 3) แผนกแม่บ้านและบริการส่วนห้องพัก ด้านที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา ด้านความรู้ มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม และจิตวิทยาการบริการ ส่วน ด้านทักษะ ที่ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา มากที่สุด 2 อันดับแรก ได้แก่ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และทักษะการเรียนรู้สิ่งต่างๆ

รุจิรา พลแพงขวา, สจ๊วต ภูธรวิวัฒน์ และ เจริญชัย พรไพโรเพชร (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี ศึกษาศักยภาพของบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจบุคลากรด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองในการให้บริการ นักท่องเที่ยวพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจน้อยที่สุด สำหรับแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ พบว่า ควรยกระดับทักษะการให้บริการให้ได้ตามมาตรฐานสากล ควรเพิ่มรอยยิ้มและบริการที่ประทับใจ เพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าศึกษา อบรมทั้งในและต่างประเทศ

5. กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา 2) ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ซึ่งการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของการวิจัย โดยใช้การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่

กลุ่มที่ 1 พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 20 คน โดยแบ่งเป็น โรงแรมละ 2 คน จำนวน 10 โรงแรม

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 3 นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม จำนวน 3 คน

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดโรงแรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง จำนวน 10 โรงแรม โดยแบ่งเป็นโรงแรมขนาดใหญ่ จำนวน 1 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมพะเยาเกทเวย์ และโรงแรมขนาดกลาง จำนวน 9 โรงแรม ได้แก่ โรงแรมวิซี โรงแรมเอ็มทู โรงแรมเดอะโคซี่เนส โรงแรมภูกลอง โรงแรมเคเอ็ม โรงแรมพีเอ็มเพลส โรงแรมวิน ไฮเทล โรงแรมชายกว๊าน และโรงแรมพะเยาแกรนด์รูม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 20 คน ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา จำนวน 10 คน และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม จำนวน 3 คน

แบบสัมภาษณ์สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา โดยมีหัวข้อเกี่ยวกับลักษณะงานทั่วไปที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับความสามารถของพนักงานแม่บ้านตามเกณฑ์มาตรฐานของ ข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีเกณฑ์หลักในการพิจารณาความสามารถ 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)

1.1 การให้บริการลูกค้าและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.2 ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน

1.3 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามสุขอนามัยและระเบียบความปลอดภัย

1.4 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน

1.5 การรักษามาตรฐานด้านงานบริการให้ต่อเนื่อง

2. ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)

2.1 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การปฏิบัติงานด้านงานธุรการทั่วไป

2.3 การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

2.4 การส่งเสริมการบริการและสินค้า

2.5 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

2.6 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

3. ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) ของแต่ละตำแหน่งงาน

3.1 พนักงานดูแลห้องพัก

- ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า
- พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

3.2 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป

- ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์
- ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

3.3 พนักงานซักรีด

- ซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าของลูกค้า
- ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีด
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

ส่วนที่ 3 ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม โดยมีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่งานแม่บ้านประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) และศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ

2. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ เพื่อวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานผู้ปฏิบัติงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา และเพื่อกำหนดแนวทางทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งการดำเนินการทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา 2) ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม ในการนำเสนอผลการวิจัยนั้น ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. บริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
2. ความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
3. แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน

บริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

งานแม่บ้านตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียนนั้น จะแบ่งเป็น 3 หน้าที่หลัก คือ พนักงานดูแลห้องพัก (Room Attendant) มีหน้าที่สำคัญ คือ 1) ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า 2) พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน 3) ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า 4) ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป (Public Area Cleaner) มีหน้าที่สำคัญ คือ 1) ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ 2) ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน 3) ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า 4) ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย และพนักงานซักรีด (Laundry Attendant) มีหน้าที่สำคัญ คือ 1) ซักรีดผ้า ลินิน และเสื้อผ้าของลูกค้า 2) ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีด 3) ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า 4) ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา พบว่า โรงแรมในจังหวัดพะเยา

ส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยเจ้าของกิจการเอง ไม่มีการใช้ระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งหน้าที่หลักของงานแม่บ้าน คือ การทำความสะอาดห้องพักและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าโดย ทำความสะอาดห้องพัก ไม่ว่าจะเป็นการทำทำความสะอาดพื้นภายในห้องพัก การทำความสะอาดห้องน้ำ และรวมไปถึงการทำเตียง และจัดวางสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นต่างๆ สำหรับลูกค้า เช่น ผ้าเช็ดตัว แชมพู สบู่ เป็นต้น นอกจากนี้ก็ทำความสะอาดบริเวณต้อนรับลูกค้า (Lobby) ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องจัดประชุม รวมไปถึงห้องน้ำที่อยู่บริเวณพื้นที่สาธารณะด้วย

งานแม่บ้านของโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยา จะมีเพียง 2 หน้าที่หลักเท่านั้น คือดูแลห้องพักและทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป ส่วนหน้าที่ในการซักรีดนั้น โรงแรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก (outsourc) เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของพนักงานแม่บ้าน และการปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่มีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจนและแน่นอน

ความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

การศึกษาความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาใช้เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีเกณฑ์หลักในการพิจารณาความสามารถ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)
2. ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)
3. ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency)

ซึ่งแสดงผลการศึกษาดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วน งานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
การให้บริการลูกค้าและการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่มี ทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าชาวไทยได้เป็น อย่างดี แต่ยังคงขาดทักษะในการสื่อสารกับ ลูกค้าชาวต่างชาติ นอกจากนี้พนักงานมีการ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเพื่อน ร่วมงาน และสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน	งานโรงแรม จัดว่าเป็นงานที่พนักงานมีโอกาส พบกับลูกค้าที่มีเชื้อชาติและวัฒนธรรมที่ หลากหลาย กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้าน ส่วนใหญ่ของโรงแรมในจังหวัดพะเยาสามารถ สื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจาก ต่างถิ่นได้อย่างเข้าใจ และสามารถให้บริการ ลูกค้า และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตาม สุขอนามัยและระเบียบความปลอดภัย	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่เข้าใจ และปฏิบัติตามสุขอนามัยและระเบียบความ ปลอดภัยที่ทางโรงแรมกำหนด
การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ ในสถานที่ทำงาน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่มี สุขลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำงาน เนื่องจากงานแม่บ้านเป็นการปฏิบัติที่ที่ เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสะอาด ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่จะต้องปฏิบัติตนให้ถูก สุขลักษณะเพื่อเป็นการรักษาความสะอาด
การรักษามาตรฐานด้านงานบริการให้ต่อเนื่อง	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่จะ ปฏิบัติตามระเบียบข้อตกลงของ โรงแรมได้

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วน งานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
	อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากร วิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ของโรงแรมในจังหวัดพะเยา สามารถปฏิบัติงานตามความสามารถหลักที่พนักงานโรงแรมพึงปฏิบัติได้ โดยเฉพาะความสามารถในการปรับตัวในการทำงานพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา สามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างถิ่นได้อย่างเข้าใจ และสามารถให้บริการลูกค้า และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังไม่ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ซึ่งพิจารณาได้จากวิธีการทำงานและขั้นตอนในการทำความสะอาดห้องพักแขก เป็นต้น

ตารางที่ 2 ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วน งานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่มี เทคนิคและวิธีการใช้โทรศัพท์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานด้านงานธุรการทั่วไป	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถจัดการงานเอกสาร สืบรองข้อมูล อย่างเป็นระบบ
การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการ ปฏิบัติงาน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในงานได้
การส่งเสริมการบริการและสินค้า	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่เข้าใจ และมีความรู้เกี่ยวกับการบริการ
การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งใน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วน งานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
สถานการณ์ต่างๆ	สามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อร้องเรียนจาก แขก หรือเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งต่างๆ
สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการ พื้นฐาน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถสนทนากับแขกได้ในบริบทที่เกี่ยวข้อง กับงาน

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม
ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ดีและมีประสิทธิผล
เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำเป็นประจำในชีวิตประจำวัน พนักงานแม่บ้านสามารถตอบรับสายโทร
เข้าและโทรออกไปยังลูกค้าได้ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แต่ยังคงขาดความกระตือรือร้น
ในการให้บริการ นอกจากนี้สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงน้ำยาทำความสะอาดได้ แต่ยังไม่
มีระบบการเก็บรักษาที่ดี การจัดการและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ในกรณีที่มี
แขกร้องเรียนพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้

ตารางที่ 3 ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานดูแลห้องพัก

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงาน แม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับ ลูกค้า	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่มี ความรู้พื้นฐานในการทำความสะอาดห้องพัก แต่มีเทคนิคและหลักการทำความสะอาดที่ แตกต่างกัน
พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้ข้อมูลต่างๆ แก่แขกได้ เช่น ข้อมูล เกี่ยวกับโรงแรมหรือสถานที่ต่างๆ ในท้องถิ่น
ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมี

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงาน แม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
	ประสิทธิภาพ
ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานดูแลห้องพัก หรือพนักงานทำความสะอาดห้องพักส่วนใหญ่ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสวยงามของห้องพัก รวมทั้งดูแลอำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้เข้าพักมีความรู้พื้นฐานในการทำความสะอาดห้องพักแต่มีเทคนิคและหลักการทำความสะอาดที่แตกต่างกันและยังไม่เป็นมาตรฐาน พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ แก่แขกได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมหรือสถานที่ต่างๆ ในท้องถิ่น นอกจากนี้พนักงานสามารถให้บริการตามคำร้องขอของแขก ให้คำแนะนำแก่แขกผู้เข้าพัก และติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่แขกมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่แขก

ตารางที่ 4 ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงาน แม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถดูแลรักษาความสะอาดและความ เรียบร้อยของพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกภายในโรงแรม และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงแรม
ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่รู้จัก อุปกรณ์ทำความสะอาดและสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงาน แม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สามารถดูแลรักษาความสะอาดและ
ความเรียบร้อยของพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และอุปกรณ์ต่างๆ ภายใน
โรงแรม ซึ่งพื้นที่ทั่วไปหรือพื้นที่สาธารณะ หมายถึง พื้นที่ที่ทุกคนสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้งใน
ส่วนของลูกค้าและส่วนของพนักงาน พนักงานรู้จักอุปกรณ์ทำความสะอาดและสามารถใช้งาน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานยังสามารถให้บริการแขกและติดต่อประสานงานกับ
แผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่แขกมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถ
จัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่แขก

ตารางที่ 5 ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) : พนักงานซักรีด

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงาน แม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
ซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าของลูกค้า	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถบริหารจัดการการซักรีดได้อย่างมี ประสิทธิภาพ
ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีด	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีดได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมี

เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วม คุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยว อาเซียน (MRA)	ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงาน แม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรม ขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา
	ประสิทธิภาพ
ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย	กลุ่มตัวอย่างพนักงานแม่บ้านส่วนใหญ่ สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานซักรีดสามารถดูแลความเรียบร้อยของผ้าทุกชั้นในโรงแรมได้และรวมไปถึงการซักรีดเสื้อผ้าของแขกด้วย นอกจากนี้พนักงานสามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจสอบสภาพให้พร้อมใช้งาน ทำความสะอาดทุกครั้งหลังการใช้งาน และจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบพร้อมใช้งานเสมอ นอกจากนี้พนักงานยังสามารถให้บริการแขกและติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่แขกมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่แขก

จากการศึกษาความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา พบว่า พนักงานแม่บ้านส่วนมากสามารถปฏิบัติหน้าที่ของงานแม่บ้านซึ่งมีอยู่ 2 หน้าที่หลักได้แก่การดูแลห้องพัก และการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป ได้อย่างดี แต่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

**แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลง
ยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)**

การศึกษาแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) โดยการเปรียบเทียบความสามารถของพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยากับเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ในการปฏิบัติงานแม่บ้าน พบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดใหญ่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

จากการสัมภาษณ์พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม พบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยานั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงแรม นักวิชาการ หรือแม้แต่ตัวพนักงานแม่บ้านเอง โดยที่ผู้บริหารจะต้องมีการวางระบบการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่มอบหมายงานให้พนักงานจนเกินขีดความสามารถ อีกทั้งควรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และควรรับฟังปัญหาจากพนักงานเพื่อระดมความคิดช่วยกันแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม เสนอว่าสิ่งสำคัญของการพัฒนาให้การทำงานเป็นมาตรฐานในระดับอาเซียนได้นั้นก็คือการให้ความรู้แก่พนักงาน รวมถึงการวางระบบการทำงานของผู้บริหารโรงแรมด้วย ส่วนตัวพนักงานเองนั้นควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งควรมีการสอนงานให้สำหรับพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเดียวกัน ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แนวทางการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

กลุ่มตัวอย่าง	แนวทางการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา	การอบรม การสอนงาน
ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา	การให้ความรู้ การประชุมแก้ปัญหา ระบบการทำงาน
นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม	ระบบการทำงาน การให้ความรู้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
2. ศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา
3. กำหนดแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาและนักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรมสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

บริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

การดำเนินการศึกษาบริบทงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา พบว่าโรงแรมในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่จะดำเนินการโดยเจ้าของกิจการเอง ไม่มีการใช้ระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งหน้าที่หลักของงานแม่บ้าน คือ การทำความสะอาดห้องพักและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้าโดย-ทำความสะอาดห้องพัก ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดพื้นภายในห้องพัก การทำความสะอาดห้องน้ำ และรวมไปถึงการทำเตียง และจัดวางสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นต่างๆ สำหรับลูกค้า เช่น ผ้าเช็ดตัว แชมพู สบู่ เป็นต้น นอกจากนี้ก็ทำความสะอาดบริเวณต้อนรับลูกค้า (Lobby) ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องจัดประชุม รวมไปถึงห้องน้ำที่อยู่บริเวณพื้นที่สาธารณะด้วย

จากการสัมภาษณ์พนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา ผู้บริหารโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา พบว่างานแม่บ้านของโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยา จะมีเพียง 2 หน้าที่หลัก คืองานดูแลห้องพัก

และงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป ส่วนหน้าที่ในการซักรีดนั้น โรงแรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก (outsource) เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของพนักงานแม่บ้าน และการปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่มีลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานที่เป็นระบบชัดเจนและแน่นอน อีกทั้งยังปฏิบัติงานตามความรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละคนมีมา ทำให้งานไม่มีมาตรฐานและไม่เป็นระเบียบแบบแผนเดียวกัน

ความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา

การศึกษาความสามารถของพนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาใช้เกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีเกณฑ์หลักในการพิจารณา 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)
2. ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)
3. ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency)

ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)

การศึกษาความสามารถของพนักงานส่วนงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยา พบว่า พนักงานมีทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าชาวไทยได้เป็นอย่างดี แต่ยังขาดทักษะในการสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติ นอกจากนี้พนักงานมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานโรงแรม จัดว่าเป็นงานที่พนักงานมีโอกาสพบกับลูกค้าที่มีเชื้อชาติและวัฒนธรรมที่หลากหลาย พนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาสามารถสื่อสารกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงานที่มาจากต่างถิ่นได้อย่างเข้าใจ และสามารถให้บริการลูกค้า และทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานเข้าใจและปฏิบัติตามสุขอนามัยและระเบียบความปลอดภัยที่ทางโรงแรมกำหนด พนักงานมีบุคลิกที่เหมาะสมต่อการทำงาน เนื่องจากงานแม่บ้านเป็นการปฏิบัติที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสะอาด ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่จะต้องปฏิบัติตนให้ถูกบุคลิกขณะเพื่อเป็นการรักษาความสะอาด พนักงานส่วนใหญ่จะปฏิบัติตามระเบียบข้อตกลงของโรงแรมได้อย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)

การศึกษาศาสนาความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency) พบว่า พนักงานส่วนงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยาสามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ดีและมีประสิทธิผล เพราะเป็นกิจกรรมที่ทำเป็นประจำในชีวิตประจำวัน พนักงานแม่บ้านสามารถตอบรับสายโทรเข้าและโทรออกไปยังลูกค้าได้ สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน แต่ยังคงขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ นอกจากนี้สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงน้ำยาทำความสะอาดได้ แต่ยังไม่ีระบบการเก็บรักษาที่ดี การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ ในกรณีที่มีแขกร้องเรียนพนักงานสามารถแก้ไข้ปัญหาได้

ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency)

พนักงานดูแลห้องพัก หรือพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสวยงามของห้องพัก รวมทั้งดูแลอำนวยความสะดวกให้กับแขกผู้เข้าพักมีความรู้พื้นฐานในการทำความสะอาดห้องพักแต่มีเทคนิคและหลักการทำความสะอาดที่แตกต่างกันและยังไม่เป็นมาตรฐาน พนักงานสามารถให้ข้อมูลต่างๆ แก่แขกได้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมหรือสถานที่ต่างๆ ในท้องถิ่น นอกจากนี้พนักงานสามารถให้บริการตามคำร้องขอของแขก ให้คำแนะนำแก่แขกผู้เข้าพัก และติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่แขกมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพักพนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่แขก

พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป พนักงานสามารถดูแลรักษาความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และอุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงแรม ซึ่งพื้นที่ทั่วไปหรือพื้นที่สาธารณะ หมายถึง พื้นที่ที่ทุกคนสามารถเข้าไปใช้งานได้ทั้งในส่วนของลูกค้าและส่วนของพนักงาน พนักงานรู้จักอุปกรณ์ทำความสะอาดและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานยังสามารถให้บริการแขกและติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่แขกมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพักพนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่แขก

พนักงานซักรีด พนักงานซักรีดสามารถดูแลความเรียบร้อยของผ้าทุกชิ้นในโรงแรมได้และรวมถึงการซักรีดเสื้อผ้าของแขกด้วย นอกจากนี้พนักงานสามารถใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการตรวจสอบสภาพให้พร้อมใช้งาน ทำความสะอาดทุกครั้งหลังการใช้งาน และจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบพร้อมใช้งานเสมอ นอกจากนี้

พนักงานยังสามารถให้บริการแขกและติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ อีกทั้งในกรณีที่แขกมีสิ่งของสูญหายหรือลืมทิ้งไว้ที่ห้องพัก พนักงานสามารถจัดการดูแลประสานงานได้จนเป็นที่พอใจแก่แขก

แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA)

การศึกษาแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ได้เปรียบเทียบความสามารถของพนักงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยากับเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ในการปฏิบัติงานแม่บ้าน พบว่าการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมขนาดกลางและโรงแรมขนาดใหญ่ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) แนวทางการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยานั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงแรม นักวิชาการ หรือแม้แต่ตัวพนักงานแม่บ้านเอง โดยที่ผู้บริหารจะต้องมีการวางระบบการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่มอบหมายงานให้พนักงานจนเกินขีดความสามารถ อีกทั้งควรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และควรรับฟังปัญหาจากพนักงานเพื่อระดมความคิดเห็นร่วมกันแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรมเสนอว่าสิ่งสำคัญของการพัฒนาให้การทำงานเป็นมาตรฐานในระดับอาเซียนได้นั้นก็คือการให้ความรู้แก่พนักงาน รวมถึงการวางระบบการทำงานของผู้บริหารโรงแรมด้วย ส่วนตัวพนักงานเองนั้นควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งควรมีการสอนงานให้สำหรับพนักงานรุ่นใหม่ ๆ เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเดียวกัน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

จากผลการวิจัย พบว่า งานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยายังไม่มีมาตรฐานเทียบเท่าในระดับสากล เนื่องจากโรงแรมในจังหวัดพะเยาส่วนใหญ่จะดำเนินการโดย

เจ้าของกิจการเอง ไม่มีการใช้ระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งหน้าที่หลักของงานแม่บ้าน คือ การทำความสะอาดห้องพักและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า โดย ทำความสะอาดห้องพัก ไม่ว่าจะเป็นการทำความสะอาดพื้นภายในห้องพัก การทำความสะอาดห้องน้ำ และรวมไปถึงการทำเตียง และจัดวางสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นต่างๆ สำหรับลูกค้า เช่น ผ้าเช็ดตัว แชมพู สบู่ เป็นต้น นอกจากนี้ก็ทำความสะอาดบริเวณต้อนรับลูกค้า (Lobby) ห้องอาหาร ห้องจัดเลี้ยง ห้องจัดประชุม รวมไปถึงห้องน้ำที่อยู่บริเวณพื้นที่สาธารณะด้วย ส่วนของงานซักรีด ปารีชาต สุพล และภรณ์ มนูญพร (ม.ป.ป.) กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันกิจการโรงแรมหลายแห่งนิยมว่าจ้างบริษัทภายนอกมารับเหมาดูแลงานซักรีด ทั้งนี้เพื่อลดภาระการลงทุนที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะกิจการโรงแรมที่มีขนาดไม่ใหญ่ ซึ่งโรงแรมส่วนใหญ่ในจังหวัดพะเยาเลือกใช้บริการจ้างเหมาจากบุคคลภายนอก (outsourc) เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานและลดภาระการทำงานของพนักงานแม่บ้าน

จากการศึกษาความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา พบว่า พนักงานแม่บ้านส่วนมากสามารถปฏิบัติหน้าที่ของงานแม่บ้านซึ่งมีอยู่ 2 หน้าที่ ได้แก่การดูแลห้องพัก และการทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไปได้อย่างดี แต่ยังไม่มีความรู้มาตรฐานในระดับสากลและไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ทั้งนี้ผลของงานขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ของแต่ละคนมี ซึ่งสอดคล้องกับ วีรภัทร์ โชติศิริยะกุล และภุริต มาตวงศ์ศก (2558) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานแม่บ้านที่มีประสบการณ์ต่างกันทำให้ผลของการทำงานแตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และทัศนคติของพนักงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยานั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารโรงแรม นักวิชาการ หรือแม้แต่ตัวพนักงานแม่บ้านเอง โดยที่ผู้บริหารจะต้องมีการวางระบบการทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและไม่มอบหมายงานให้พนักงานจนเกินขีดความสามารถ อีกทั้งควรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และควรรับฟังปัญหาจากพนักงานเพื่อระดมความคิดเห็นช่วยกันแก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ที่กล่าวว่าแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมควรมีการมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความผิดพลาดในการทำงานเป็นลำดับต้นๆ ควบคู่ไปกับการมีนโยบายการฝึกอบรมที่เน้นให้พนักงานมีทักษะความสามารถการทำงานในสายงานที่มีความ

ใกล้เคียงกันสามารถทำงานทดแทนตำแหน่งกันได้ นอกจากนี้ นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญในธุรกิจโรงแรม เสนอว่าสิ่งสำคัญของการพัฒนาให้การทำงานเป็นมาตรฐานในระดับอาเซียนได้นั้น ก็คือการให้ความรู้แก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วีรภัทร์ โชติศิริยะกุล และภุริต มาตวงศ์ศา (2558) ได้กล่าวว่า การเพิ่มสมรรถนะต้องใช้แนวทางการเรียนรู้ในงาน การสอนงาน การประชุม แก้ปัญหา และการฝึกอบรม อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐควรมีหน่วยงานหลักและหลักสูตรที่ใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในโรงแรมให้มีมาตรฐานเป็นไปตามมาตรฐานระดับอาเซียน รวมถึงการวางระบบการทำงานของผู้บริหารโรงแรมด้วย ส่วนตัวพนักงานเองนั้นควรได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งควรมีการสอนงานให้สำหรับพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับเดียวกัน

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ได้แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ดังนี้

การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ช่วยเพิ่มทักษะการทำงานให้แก่พนักงาน

การให้ความรู้ (Coaching) พนักงานอาวุโสควรมีการสอนงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่รวมถึงผู้บริหารควรให้การสนับสนุนพนักงานในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะการทำงาน

การจัดการ (Managing) ผู้บริหารควรมีการจัดการระบบที่เอื้อต่อการทำงานของพนักงานแม่บ้าน และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นในงานเพื่อร่วมแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้น

ฉัตรชรรณี กาญจนศิลา นนท์ (2555) กล่าวว่า การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของแรงงานไทย และเป็นแนวทางที่จะช่วยลดแรงกดดันต่อความจำเป็นที่ธุรกิจโรงแรมจะต้องแข่งขันกันเองภายในประเทศ และการแข่งขันกันในระดับภูมิภาคอาเซียนที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ ด้วยเหตุของการเอื้ออำนวยให้กลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียนสามารถเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพได้อย่างเสรี การเปิดเขตการค้าเสรีของธุรกิจภาคบริการ ในปี พ.ศ. 2558 ผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทยควรตระหนักและตื่นตัวต่อแนวคิดนี้ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ โดยเชื่อว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่มีคุณภาพก่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่จะทำให้ธุรกิจโรงแรมประสบความสำเร็จและสามารถอยู่รอดได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรต้องนำมาปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้มีศักยภาพในงานบริการที่มีมาตรฐานสามารถแข่งขันได้ในระดับ

สากล นอกจากนี้ สุพจน์ ปงคำเพย (2558) เสนอว่า การพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมเป็นการสร้างคุณค่าแห่งคุณภาพของการบริการ โดยคุณภาพของการบริการถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรมเพราะด้วยลักษณะเฉพาะของบริการแล้วแต่ต้องอาศัยบุคลากรผู้ให้บริการในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธุรกิจในการส่งมอบบริการและสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ประกอบการและลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตามมาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมสามารถนำแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านไปใช้พัฒนาพนักงานในโรงแรมของตนได้ เพื่อยกระดับมาตรฐานงานแม่บ้านให้มีความทัดเทียมกับระดับอาเซียน
2. ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและพนักงานปฏิบัติงานแม่บ้านสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการยกระดับมาตรฐานงานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรการเรียนการสอนเกี่ยวข้องกับการโรงแรมสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนรายวิชาหลักการจัดการธุรกิจโรงแรม และรายวิชางานแม่บ้านได้
4. นักวิจัยหรือผู้ที่สนใจศึกษาสามารถนำแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยานี้ไปศึกษาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาให้เกิดรูปแบบการพัฒนางานแม่บ้านที่เป็นมาตรฐานในระดับสากลได้

บรรณานุกรม

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2554). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2555-2559**. กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2550). **มาตรฐานการท่องเที่ยวไทย มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยว**. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร : หจก.มิเดียเพรส.
- เกียรติ ลิ้มกฐร. (2549). **Toward a better Hotel : กลยุทธ์พัฒนาโรงแรม**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทอิวแมน เฮอริเทจ จำกัด.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2556). **ข่าวธุรกิจ**. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.bangkokbiznews.com/business>
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรมและภัตตาคาร หน่วยที่ 1. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพนธ์. (2553). **แนวทางการพัฒนาบุคลากรในงานโรงแรม: กรณีศึกษาโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร**. รายงานการวิจัย: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฉัฐชสรณ์ กาญจนศิลาพนธ์. (2555). **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. ปีที่ 18 ฉบับ 4 (ต.ค.-ธ.ค.).
- ทวนชัย ลมูลสว่าง. (2554). **เอกสารบรรยายโครงการ ASEAN-MRA การเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนในกลุ่มอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเพื่อรองรับข้อตกลงเคลื่อนย้ายแรงงานในอาเซียน**. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. (2544). **การโรงแรมเบื้องต้น**. ภาควิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นนทัช พรอมไธสง. (2552). **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมแกรนด์ไฮแอท เอราวัณ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2555). **ข่าวธุรกิจท่องเที่ยว**. สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2559, จาก <https://www.prachachat.net>

- ประสงค์ แสงพยับ. (2533). การบรรยายธุรกิจโรงแรม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ปาริชาติ สุพล และภรณ์ มนูญพร. (ม.ป.ป.). ชุดตำราวิชาการด้านการโรงแรม เล่มที่ 3 : ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับงานแม่บ้านโรงแรม. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม. ระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. การค้นคว้าอิสระ: หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รุจิรา พลแพงขวา, สจี กุลธวัชวงศ์ และ เจริญชัย พรไพโรเพชร. (2561). การพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและบริการในจังหวัดอุดรธานี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน. บทความวิจัย: วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย ปีที่ 8 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2561.
- วีรภัทร์ โชติวิริยะกุล และ ภูริต มาตวงศ์ตา. (2558). สมรรถนะพนักงานระดับปฏิบัติการแม่บ้านในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว จังหวัดภูเก็ต. รวมบทความงานวิจัย: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). วารสารกระแสนวัตกรรม. ฉบับที่ 2826.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2554). ปี '57 ธุรกิจโรงแรมเติบโตเล็กน้อย ท่ามกลางแรงกดดันทางการเมือง. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สถาบันพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว. (2556). Housekeeping Trainee Manual. สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สมาคมโรงแรมไทย การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. (2545). มาตรฐานโรงแรมในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร.
- สุพจน์ ปงคำเพย. (2558). การยกระดับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรแม่บ้านในธุรกิจโรงแรม บุติคของจังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์: หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สุวรรณ ดุลยวดีนพงศ์. (2554). รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการเตรียมความพร้อมของกำลังคนรองรับการเปิดเสรีด้านการค้าสินค้า 9 สาขา ตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานและสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

อรทัย ชุ่มเย็น. (2554). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานแม่บ้านโรงแรมในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เขตสีลม-สาทร. วิทยานิพนธ์: วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก. สืบค้นเมื่อ 24 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.tdc.thailis.or.th>





แบบสัมภาษณ์ บริบทงานแม่บ้าน ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้านที่
ปฏิบัติงานประจำในโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และแนวทาง
พัฒนางานแม่บ้านในจังหวัดพะเยา

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บข้อมูลในการวิจัย เพื่อการศึกษา
บริบทงานแม่บ้าน ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้านที่ปฏิบัติงานประจำใน
โรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ในจังหวัดพะเยา และแนวทางการพัฒนางานแม่บ้าน ซึ่งเป็น
ส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนางานแม่บ้านของโรงแรมในจังหวัดพะเยาตาม
มาตรฐานข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน ผู้วิจัยใคร่ขอความ
กรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อในแบบสัมภาษณ์นี้ คำตอบของท่านไม่มีถูกหรือผิด และผู้วิจัย
ขอรับรองว่าข้อมูลต่างๆ ที่ท่านตอบในแบบสัมภาษณ์จะไม่มีผลกระทบหรือเกิดความเสียหาย
ต่อตัวท่านหรือบุคคลใดๆ และเพื่อใช้ข้อมูลเป็นประโยชน์ในการเสนอแนวทางพัฒนางาน
แม่บ้านต่อไป

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้มีทั้งสิ้น 3 ส่วน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล
2. ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้าน
3. ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนางานแม่บ้าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบคำถามเป็นอย่างดี พร้อมทั้ง
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

นางสาวกรัณธ์รัตน์ คะวัตติกุล

อาจารย์ประจำสาขาวิชาการท่องเที่ยว

คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

วันที่สัมภาษณ์..... เวลา.....

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ชื่อโรงแรม.....

ตำแหน่งงาน..... ประสพการณ์การทำงาน..... ปี

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ.....

ส่วนที่ 2 ความสามารถของพนักงานบริการส่วนงานแม่บ้าน

คำถามเกี่ยวข้องกับความสามารถของพนักงานแม่บ้านตามเกณฑ์มาตรฐานของข้อตกลงยอมรับร่วมคุณสมบัติบุคลากรวิชาชีพท่องเที่ยวอาเซียน (MRA) ที่จัดทำขึ้นโดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีเกณฑ์หลักในการพิจารณาความสามารถ 3 ด้านดังต่อไปนี้

4. ความสามารถหลักของทุกตำแหน่งงาน (Core Competency)

4.1 การให้บริการลูกค้าและการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4.2 ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน

1.3 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามสุขอนามัยและระเบียบความปลอดภัย

1.4 การปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะในสถานที่ทำงาน

1.5 การรักษามาตรฐานด้านงานบริการให้ต่อเนื่อง

5. ความสามารถทั่วไปของพนักงานส่วนงานแม่บ้าน (Generic Competency)

2.1 การสื่อสารทางโทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การปฏิบัติงานด้านงานธุรการทั่วไป

2.3 การใช้อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

2.4 การส่งเสริมการบริการและสินค้า

2.5 การจัดการและแก้ปัญหาความขัดแย้งในสถานการณ์ต่างๆ

2.6 สื่อสารภาษาอังกฤษได้ในระดับปฏิบัติการพื้นฐาน

6. ความสามารถตามหน้าที่ (Functional Competency) ของแต่ละตำแหน่งงาน

3.1 พนักงานดูแลห้องพัก

- ทำความสะอาดและจัดเตรียมห้องพักสำหรับลูกค้า

- พัฒนาข้อมูลความรู้ให้เป็นปัจจุบัน

- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า

- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

3.2 พนักงานทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป

- ทำความสะอาดพื้นที่ทั่วไป สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์
- ดูแลรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

3.3 พนักงานซักรีด

- ซักรีดผ้าที่ใช้ในโรงแรมและเสื้อผ้าของลูกค้า
- ใช้และบำรุงรักษาอุปกรณ์ซักรีด
- ให้บริการงานแม่บ้านทั่วไปแก่ลูกค้า
- ดูแลและให้บริการกรณีมีสิ่งของสูญหาย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนางานแม่บ้าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติ

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวกรรณัฏฐ์ คະวัตິกุล
 รหัสบัตรประจำตัวประชาชน 361060003XXXXX
 ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
 หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก สาขาวิชาการท่องเที่ยว
 คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์
 มหาวิทยาลัยพะเยา ต.แม่กา อ.เมือง
 จ.พะเยา 56000

โทรศัพท์ที่ทำงาน 054-466-666 ต่อ 1515

โทรสาร 054-466-692

e-mail : krantarat@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ. 2558 ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาพัฒนาการท่องเที่ยว
 (การจัดการนันทนาการและการท่องเที่ยว)
 มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2548 ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว
 นานาชาติ)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
- พ.ศ. 2547 Master of International Tourism and Hotel Management
 (Hotel and Tourism Management)
 Southern Cross University, Australia
- พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การท่องเที่ยว)
 มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก